TABLA DE CONTENIDO

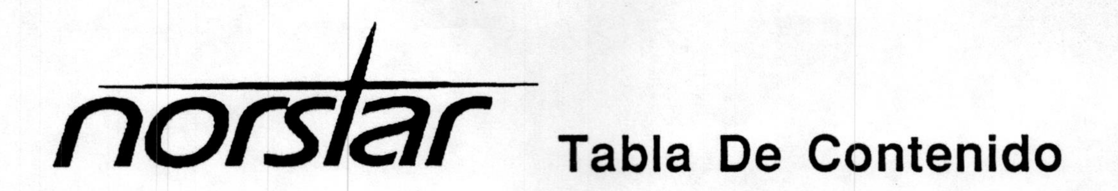


Tabla De Contenido

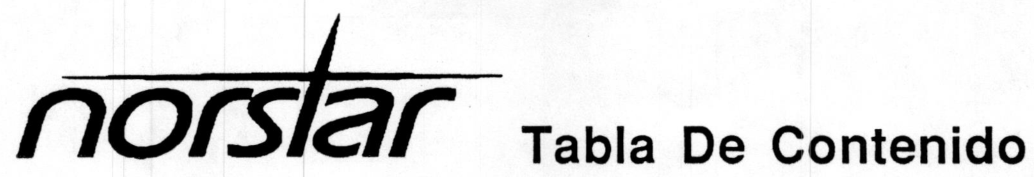


Tabla De Contenido

INTRODUCCION

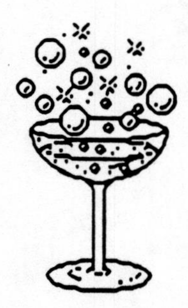
INTRODUCCION AL MANUAL norstar

El MANUAL NORSTAR se ha diseñado con un objetivo en mente: SUMINISTRAR INSTRUMENTOS DE VENTA - la información que contiene el manual varía desde especificaciones detalladas sobre el producto hasta presentaciones de ventas de seguimiento. Admitimos que los instrumentos no logran las ventas, pero sí ayudan, y, en muchos casos, proporcionan el "impulso adicional" requerido para lograr la venta.

En esta primera edición, hemos incluido la información más reciente de que disponemos. Hemos provisto espacio adicional en su MANUAL NORSTAR para dar cabida a funciones y equipos nuevos, según vayan estando disponibles, así como boletines sobre productos, comunicados de mercadeo e información técnica. El compromiso de Northern Telecom en cuanto a apoyarlo en su mercado no termina con la publicación de estos libros. Se continuarán proporcionando actualizaciones de la información, folletos, vídeos y adiestramiento para ayudarlo a lograr el éxito en su mercado.

Este manual de referencia se ha diseñado con usted en mente; siga ayudándonos a ayudarlo, haciéndonos saber sobre otros materiales de información que puedan serles útiles a usted y a otras personas en este campo. Su aporte se utilizará en actualizaciones y ediciones futuras del

MANUAL norstar



¡BRINDEMOS POR SU EXITO!

NT PRODUCT MARKETING
NT CALA
14645 N.W. 77th Avenue
Miami Lakes, Florida 33014-2559
(305) 526-8400

norstar

RESUMEN EJECUTIVO

ARQUITECTURA NORSTAR Y PRODUCTOS COMERCIALES PERSONALIZADOS

La capacidad y la flexibilidad de la arquitectura del sistema Norstar brindan a sus usuarios muchas ventajas. No obstante, hay una ventaja que sobresale como verdaderamente singular en el mercado actual de las comunicaciones: la capacidad de proporcionar aplicaciones personalizadas mediante el teléfono.

La Arquitectura Norstar

La arquitectura del sistema Norstar consta de dos elementos claves de diseño. El primero consiste en una arquitectura de canales 2B+D lista para la ISDN, que proporciona un canal de señalización fuera de banda de 16 kbps y dos canales sin interferencia de 64 kbps para voz y datos. El segundo consiste en una arquitectura para la transmisión de software que es funcionalmente dinámica. La arquitectura de canales 2B+D le proporciona al sistema Norstar la capacidad que necesita para entregar con eficacia las aplicaciones a los sistemas de computadora de escritorio. La arquitectura de transmisión funcional permite que todas las terminales conectadas al sistema, incluso las terminales inteligentes, tales como las computadoras personales (CP), puedan monitorear y participar en el envío y la recepción de mensajes por todo el sistema. Por lo tanto, una sola CP puede comportarse como un coprocesador del sistema Norstar, entregando aplicaciones por medio de las terminales Norstar a todos los usuarios del sistema Norstar.

Interconexión de las CP

Las CP se conectan al sistema Norstar mediante una Tarjeta de Interfaz Meridian Norstar PC. Dicha tarjeta se introduce en cualquier ranura de entrada/salida (E/S) disponible de una IBM o CP compatible. La tarjeta se conecta a cualquier puerta de aparato telefónico exactamente de la misma manera que los teléfonos Norstar. La capacidad y la flexibilidad de la arquitectura permiten lograr esta mejora funcional a nivel de un equipo sencillo y, de hecho, usted puede conectar tantas CP como puertas de aparatos telefónicos estén disponibles.



La Capacidad de Entregar Aplicaciones

Northern Telecom se ha comprometido cabalmente a desarrollar el potencial completo de esta singular capacidad de entregar aplicaciones. En la actualidad, así como en años venideros, se lanzarán al mercado, usando la CP como plataforma, aplicaciones tales como directorios corporativos, telemercadeo de entrada y de salida, la Distribución Automática de Llamadas (ACD) y la contabilización de llamadas. Durante el mismo período, también se lanzarán al mercado aplicaciones verticales o personalizadas a fin de satisfacer las necesidades comerciales de industrias específicas, tales como las minoristas, las fábricas, las de servicios financieros, etc.

El Futuro

Debido al carácter de la arquitectura del sistema Norstar, múltiples usuarios podrán utilizar simultáneamente dichas aplicaciones, lo que incrementará el valor del sistema para todos los usuarios, y no para uno solo. En el futuro, según aumente la utilización de las CP en las empresas, la capacidad y la flexibilidad del sistema Norstar permitirán que las CP de escritorio entreguen aplicaciones localmente a un solo usuario, así como también en red, con otras aplicaciones para usuarios múltiples, y todo por un solo par de alambres.

Tanto hoy como en el futuro, usted descubrirá que el sistema Norstar se ha diseñado de acuerdo con la manera en que conduce su negocio.



RESENA DE LA
TECNOLOGIA

UNIDAD COMPACTA DE SERVICIO MULTILINEA Y APARATOS TELEFONICOS

La Unidad de Servicio Multilínea (USM) atiende las funciones de conmutación y de procesamiento de llamadas del sistema. Proporciona los diferentes tonos, tales como el de marcar y el de ocupado, y procesa más de 70 funciones que están almacenadas en el cartucho modular enchufable de la memoria. Estos cartuchos se ofrecen en dos tamaños: (4X8) y (6X16).

La USM viene programada de fábrica con valores implícitos. En otras palabras, a las teclas de cada teléfono se les asignan automáticamente líneas externas y de intercomunicador, así como funciones, tan pronto como el técnico enchufa la USM y conecta los teléfonos. Cada sistema Meridian Norstar viene con cuatro patrones (o configuraciones) programados (implícitos), lo cual permite al técnico seleccionar el más apropiado para las necesidades de las oficinas del cliente. (Nota: Estos cuatro patrones implícitos se describen en la Sección de Puesta en Servicio de la hoja de programación de Meridian Norstar).

Los conectores del lado izquierdo tienen conectadas seis líneas de OC; un cable de 25 pares se enchufa en el lado derecho para establecer las conexiones auxiliares y con los aparatos telefónicos. En el lado derecho también se encuentran un conector telefónico de transferencia de emergencia, un diodo emisor de luz (LED) de potencia y el cordón de alimentación.

Mantenimiento de la USM

La USM no tiene piezas que puedan cambiarse en el lugar de ubicación. Todas las unidades defectuosas deben reemplazarse. Dado que todos los circuitos terminan en conectores RJ-11 y RJ-21 en la USM, ésta puede reemplazarse muy rápidamente.

Aparatos telefónicos M7208 y M7310

Ambos tipos de teléfono proporcionan acceso directo y por marcado a más de 70 funciones. La diferencia principal entre ambos aparatos consiste en el número de teclas programables usadas para tener acceso a las funciones mediante una tecla. Ambos teléfonos :

- Pantalla LCD (de cristal líquido)
- Parlante que permite hablar sin usar las manos
- Microteléfono y control del volumen del timbre
- Equipo de montaje en la pared
- Conector de auricular



La pantalla LCD alfanumérica de 1x16 caracteres del M7308 presenta información e instrucciones al usuario, haciendo sumamente fácil el uso del teléfono. El M7310 tiene una pantalla LCD de 2x16 caracteres. Ambos aparatos se describen más detalladamente en otra sección.

La programación puede efectuarse desde cualquier M7310.

La distancia máxima desde la USM para cualquiera de los dos teléfonos es de 1000 pies, con alambre calibre 24, y de 2600 pies, con fuente alimentadora auxiliar de aparato (FAAA).

INSTALACION Y MANTENIMIENTO

La Unidad de Servicio Multilínea puede instalarla fácilmente una sola persona. Se monta en una pared con tres tornillos, y es activada por una sola fuente alimentadora de 115 V de CA. En el caso de un corte de corriente eléctrica, la unidad mantiene su configuración programada por tres o más días. En el caso de perderse datos de configuración, el sistema vuelve automáticamente a los valores implícitos inmediatamente al volver a entrar en servicio. También en el caso de un corte de corriente, el teléfono de emergencia optativo (un teléfono de una sola línea 500/2500 de uso stándard en la industria) es conectado automáticamente a la línea 1 de la Oficina Central.

La administración y la configuración del sistema pueden efectuarse desde el teléfono Norstar M7208 o el M7310. Ambas tareas emplean pasos sencillos de programación dirigidos desde el menú, a lo que ayuda la pantalla de cristal líquido (LCD) del teléfono.

En el caso de un mal funcionamiento de la USM, la unidad completa puede reemplazarse en unos 15 minutos. El funcionamiento de los teléfonos internos es supervisado continuamente por la Unidad de Servicio Multilínea. Las piezas de los teléfonos que pueden reemplazarse en el terreno son el receptor y el cordón, el cordón de línea, las tapas y los rótulos de las teclas, la tarjeta y el lente del receptor, el soporte de pared/escritorio y la presilla del receptor.

EQUIPO AUXILIAR Y OPCIONES

Adaptador Terminal Analógico (ATA)

Salida de Timbre Auxiliar

Campo Indicador de Ocupación (CIO)

Aparato de Transferencia de Emergencia (tipo 500/2500)

Salida de Anuncio Externo

Conexión de Receptor

Cordones Largos

Entrada de Música

Tarjeta de Interfaz de la CP - Optativa

Soporte para el Hombro

OTRAS OPCIONES

Teléfono sin cordón

Requiere el Adaptador Terminal Analógico (ATA). Todos los teléfonos de buena calidad aprobados por la FCC deberán funcionar.

Microteléfono para lugares ruidosos

Para lugares donde hay mucho ruido de fondo.

Aparato telefónico tipo 500/2500 de una sola línea fuera del local (AFL)

El ATA permite conectar un aparato de una sola línea al sistema Norstar, en un bucle largo o en una extensión del sistema fuera del local. Para aplicaciones in situ, deberá asegurarse de que el bucle digital sea de menos de 1300 ohmios.
Nota: Para activar las funciones del sistema, deberá consultar el manual del usuario del ATA, incluido con el mismo.

Fuente alimentadora auxiliar de aparato telefónico (extendedor del bucle)

Permite instalar los teléfonos de marca Norstar a distancias que superan el alcance activo normal del bucle. La unidad aumenta la longitud máxima permisible del bucle a 2600 pies (de alambre 24 AWG). Es para usarse dentro del local solamente. Cada FAAA activa hasta tres aparatos.

Fuente alimentadora ininterrumpible

La MPS250 se pondrá a la venta durante el tercer trimestre de 1989. Ofrecerá por lo menos una hora de funcionamiento de reserva en un sistema compacto totalmente configurado.

NOTAS SOBRE LA CONFIGURACION

A continuación se presentan algunas consideraciones importantes necesarias al configurar el sistema 4X8 o el 6X16.

- o El vendedor deberá tratar siempre de vender el aparato telefónico M7310 como "aparato principal" (intercomunicador 21), porque:

    A. El M7310 tiene una LCD de dos líneas y teclas de visualización que hacen más fácil pasar de un mensaje a otro y activar las funciones.

    B. El Campo Indicador de Ocupación (CIO) se usa en el M7310, porque este teléfono tiene más teclas de ASD (selección directa) programables para llamadas internas.

- o Si el cliente tiene aplicaciones nocturnas y espera un tráfico entrante intenso, úsese siempre el M7310 para el servicio nocturno.

- o El CIO trabaja solamente con el M7310.

- o La tarjeta de Interfaz de Computadora Personal (ICP) admite una entrada de aparato telefónico.

- o Se puede configurar cualquier combinación de aparatos telefónicos (hasta 16 aparatos).

- o La distancia máxima para el M7310 o el M7208 es de 1000 pies para la USM (con alambre calibre 24) sin fuente alimentadora auxiliar.



PARAMETROS DEL SISTEMA COMPACTO NORSTAR (DR1)

Funciones	Máximos
Administración	
No. de letras para designar teléfonos	7
No. de caracteres para designar líneas	0
Marcado Automático	Hasta 16 dígitos
Música de Fondo	1 fuente provista por el cliente por sistema
Retransmisión de Llamadas	1 tecla por aparato
Atender Llamadas-Grupos	4
Conferencia	3 abonados
Transferencia de Llamada Diferida	3 ciclos de timbre
Marcado de Intercomunicador	Hasta 2 teclas por aparato
Transferencia de Emergencia/ Interrupción de Energía Eléctrica	1 aparato a 1 línea externa
Restricciones Flexibles de Llamadas	
No. de entradas	10
Longitud de la entrada (dígitos)	8
No. de excepciones	10
Longitud de la entrada de la excepción	14
Claves de anulación	1
Líneas Comunes Externas (salientes) Hasta 6 líneas en 6 x 16	1
Transmisión de Mensajes	
No. de mensajes enviados (desde el 'aparato de marcar el 0')	15
No. de mensajes almacenados	4
Timbre Nocturno Auxiliar	1
Zonas de Anuncio (internas)	1
Aparatos Principales	1



Funciones	Máximos
Repetición de Llamada en Línea Común Externa Ocupada	1
Timbres antes de la Transferencia Diferida de la Llamada	3
Marcado Rápido del Aparato	
No. de entradas	24
Longitud de la entrada	16
Marcado Rápido del Sistema	
No. de entradas	30
Longitud de la entrada	1

Equipo	Maximos
Capacidad máxima	6 líneas externas y 16 aparatos telefónicos
Teléfonos de emergencia	1

DESPECIFICACIONES DE FUNCIONAMIENTO

DIMENSIONES FISICAS DE LA USM

Unidad de Servicio Multilínea (USM)

Largo	556	mm (21,9 pulgadas)
Ancho	356	mm (14 pulgadas
Alto	87	mm (3,4 pulgadas)
Peso	5250	g (11,6 lb)

ESPECIFICACIONES ELECTRICAS

Fuente de alimentación de la USM

Voltaje de entrada de CA	92-127	Vca
Frecuencia	47-63	Hz

Alimentación eléctrica de la USM

Entrada nominal	37	vatios
Salida de 5 V	7.5	vatios
Salida de 19 V	22	vatios

Alimentación eléctrica del bucle telefónico

La corriente eléctrica es alimentada a los teléfonos desde la USM a través de los hilos de punta y nuca.

Voltaje mínimo en el teléfono	10	Vcd
Corriente en el teléfono (libre)	45	mA
Corriente en el teléfono (activo)	80	mA máximo

CONFIABILIDAD

Descripción del producto	Tiempo medio antes de la falla TMAF (años)
USM con cartucho y fuente alimentadora	>20,8
Teléfono M7208 incluido el cordón de línea y el cordón del receptor	>12
Teléfono M7310 incluido el cordón de línea y el cordón del receptor	>11
ATA	>10Hourglass



Lista de Funciones del Sistema Compacto

Reubicación Automática de los Aparatos
Música de Fondo
Acceso a Centrex/PBX
Transferencia de Timbre Diferido
Transferencia de Emergencia/Conexión en Caso de Paro de Electricidad
Acceso a Líneas Externas
Restricciones Flexibles de Llamadas/Anulación de las Mismas
Líneas Comunes Externas
Selección Manual de Línea
Acceso a Líneas Múltiples
Música/Tono/Silencio en Retención
Servicio Nocturno
Línea Principal
Aparato Principal
Líneas Privadas
Marcado de Impulsos/Tonos
Claves de Anulación de Restricciones
Sistema de Llamadas Rápidas
Configuración PBX Cuadrada/Sin Principal/Híbrida

Función:
Reubicación Automática de los Aparatos

Descripción:
Los usuarios pueden trasladar sus aparatos Norstar, simplemente desconectándolos y llevándolos a una nueva ubicación. No hay necesidad de marcar ningún tipo de "identificación" o código para trasladar el aparato. Todas las asignaciones de teclas y de funciones permanecen con el aparato en la nueva ubicación.

Beneficio:
Permite ahorrar tiempo y dinero en sistemas que requieren una reprogramación manual. Los usuarios pueden trasladar sus propios teléfonos sin tener que llamar a un instalador.

Aplicación:
Prácticamente cualquier medio dinámico en el cual los empleados cambien de ubicación. En aquellos casos en que los empleados se relevan temporalmente, la **Reubicación Automática de los Aparatos** les evita tener que aprenderse el funcionamiento de un nuevo aparato (ya que simplemente pueden llevarse consigo sus aparatos).

Función:
Música de Fondo

Descripción:
Los usuarios pueden escuchar música a través de los parlantes de los aparatos Norstar, si una fuente de música externa, tal como un sintonizador de radio o un reproductor de cinta magnetofónica, está conectada a la Unidad de Servicio Multilínea (USM).

Beneficio:
Ofrece una alternativa poco costosa con respecto a los llamados sistemas "Muzak", y mejora el ambiente de la oficina.

Aplicación:
Las oficinas de los abogados, las consultas de los dentistas, las áreas de recepción, prácticamente cualquier medio comercial que quiera tener música "transmitida". Cada usuario de los aparatos telefónicos tiene la opción de poner o de quitar la música, de acuerdo con sus deseos.



Función:
Acceso a Centrex/PBX

Descripción:
Este grupo de funciones relacionadas le permite a un sistema Norstar colocado detrás de un Centrex (un sistema de conmutación de oficina central), o detrás de un PBX (un equipo situado dentro del local), obtener acceso a las funciones del conmutador Centrex/PBX que requieren señales, además de los dígitos marcados. **Señal, Pausa, Funcionar/Interrumpir** y **Desconexión Programada** se incluyen en este grupo:

Señal: Si el sistema Norstar está ubicado detrás de un sistema PBX o Centrex, puede ser preferible obtener **Acceso** a las funciones especiales del conmutador PBX o Centrex, utilizando la tecla de **Señal** o el código de funciones. También puede incluirse **Señal** como parte de una secuencia almacenada durante más tiempo en una tecla de **Marcado Automático**, o en un código de **Marcado Rápido.**

Pausa inserta una breve **Pausa** en un número que se marca, o en un número que se almacena para el **Marcado Rápido** o el **Marcado Automático**. A veces se necesita para el **Acceso a Centrex/PBX.** Una persona que hace una llamada a una empresa de telecomunicaciones (de larga distancia) puede insertar una **Pausa**, y esperar hasta "escuchar" un segundo tono antes de que la empresa capte los dígitos restantes para establecer la llamada de larga distancia. **Pausa** proporciona un retardo automático de 1.5 segundos en una secuencia de marcado. También puede utilizarse **Pausa** conjuntamente con la **Señalización de Punta a Punta** (véase Funciones de Aparatos Telefónicos Compactos), o al obtener acceso a las funciones de un sistema Centrex o PBX.

Funcionar/Interrumpir es un código que le permite al usuario almacenar dos o más secuencias de Centrex/PBX, por ejemplo, los códigos de **"Retransmisión de Llamadas"** y de **"Cancelar Retransmisión de Llamadas"**, utilizando la misma tecla programable en el aparato Norstar, oprimiendo sucesivamente el código de activación/desactivación de envío. Puede considerarse como conmutador de activación/desactivación de los códigos de acceso a las funciones de Centrex/PBX.

Desconexion Programada es un código que le indica al Centrex/PBX que dé una señal para desconectar una llamada, y luego un tono. Puede incluirse en una secuencia de **Marcado Automático**, en un binario de **Marcado Rápido**, o en la memoria intermedia de **Repetir el Ultimo Número**.



Beneficio (del Acceso a Centrex/PBX):
Los usuarios pueden interconectar su sistema Norstar detrás de un conmutador telefónico mayor, dentro o fuera del local. Los departamentos individuales pueden contar con todas las funciones y los beneficios de un sistema Norstar, así como obtener acceso y utilizar las funciones residentes en el sistema Centrex o PBX mayor con facilidad.

Aplicación:
Los usuarios de oficinas que reciben servicio de los sistemas PBX, y los que reciben servicio de los sistemas de conmutación de oficina central (Centrex) pueden continuar personalizando su sistema Norstar a sus necesidades exclusivas, a la vez que conservan la flexibilidad para obtener acceso a funciones del sistema mayor, sin perder la funcionalidad de ninguno de los dos sistemas.

Función:
Transferencia de Timbre Diferido

Descripción:
Las llamadas externas no contestadas, después de tres ciclos completos de timbre, transferirán el mismo al **Aparato Principal**.

Beneficio:
Mejora el servicio a los clientes, garantizando que no quede ninguna llamada externa sin contestar.

Aplicación:
Los departamentos de servicio a los clientes, las compañías de telemercadeo, las agencias de seguros y otras compañías que dependen de las llamadas de los clientes para garantizar el éxito de sus negocios, pueden estar seguros de que ninguna llamada quedará sin contestar.

Función:
Transferencia de Emergencia/Conexión en Caso de Paro de Electricidad

Descripción:
Actuando independientemente del resto del sistema Norstar, un aparato de una sola línea puede ofrecer un servicio telefónico básico, en caso de producirse un paro de electricidad en el establecimiento comercial.



Beneficios:
Garantiza que estará disponible un servicio telefónico básico continuo, en caso de producirse un paro de electricidad.

Aplicación:
En las clínicas médicas, los hospitales y otras instituciones comerciales donde el servicio telefónico initerrumpido tiene prioridad máxima. Esta función constituye un requisito indispensable en muchas de las Solicitudes de Propuestas (RFP), si no en la mayoría de éstas.

Función:
Acceso a Líneas Externas

Descripción:
Puede obtenerse acceso a las líneas externas mediante las teclas de líneas, o mediante las **Líneas Comunes Externas** de los aparatos Norstar.

Beneficios:
Ahorro de tiempo y mejora de las comunicaciones comerciales. Los usuarios autorizados a hacer llamadas externas no tienen que llamar a una operadora o recepcionista para hacer una llamada externa.

Aplicación:
Cualquier usuario que necesite obtener **Acceso** fácil e inmediato a líneas externas. Los empleados pueden obtener **Acceso** a las líneas externas directamente, sin tener que marcar ningún código.

Función:
Restricciones Flexibles de Llamadas/Anulación de las Mismas

Descripción:
Las **Restricciones Flexibles de Llamadas** le permiten al administrador del sistema evitar que una persona haga llamadas desde cualquier aparato telefónico a números no autorizados, tales como llamadas de larga distancia, llamadas informativas de asistencia de tasa local, llamadas de 1-900+ números, e incluso anular todas las llamadas, si así lo desea. Las **Anulaciones de Restricciones Flexibles de Llamadas** permiten **Anular la Restricción** de determinados números,



es decir, que estos números se pueden marcar, ya que son excepciones de los números **Restringidos**.

Beneficio:
Ayuda a reducir los gastos por concepto de tasas de telecomunicaciones, en particular por llamadas telefónicas de larga distancia y llamadas locales tasadas (tales como las llamadas excesivas al servicio de asistencia de directorio). Sin embargo, la capacidad de **Excepción** garantiza que incluso los teléfonos totalmente **Restringidos** (que no pueden hacer ninguna llamada externa) puedan llamar siempre a números tales como el 911 (emergencia), el 1-800+ y el 1-IX-555-1212.

Aplicación:
Para las compañías que quieren reducir los gastos por concepto de tasas de telecomunicaciones, en particular por llamadas de larga distancia y de tasa local. Los aparatos telefónicos situados en áreas públicas tales como salones de conferencia de hoteles y salones para empleados pueden **Restringirse** solamente a las llamadas locales o internas.

Función:
Líneas Comunes Externas

Descripción:
Un grupo de aparatos telefónicos pueden compartir líneas comunes externas. Estas **Líneas Comunes Externas** pueden ser líneas WATS, líneas de Centrales Telefónicas Extranjeras o líneas de Oficinas Centrales. A cada aparato telefónico se le puede permitir o denegar el **Acceso** a las **Líneas Comunes Externas**.

Beneficios:
Se ahorra dinero, ya que varios aparatos telefónicos pueden compartir un grupo de líneas externas - no hay necesidad de proporcionarle una línea asignada a cada aparato telefónico que tenga acceso a las líneas comunes externas.

Aplicación:
Los ejecutivos, los vendedores o los representantes del servicio a los clientes que necesitan tener acceso inmediato a líneas WATS, o a líneas de Centrales Telefónicas Extranjeras (FX), pueden obtenerlo sin necesidad de proporcionarle una línea asignada a cada empleado. Una sola tecla del

teléfono Norstar puede servir para todas las **Líneas Comunes Externas**, lo que permite utilizar las demás teclas para las funciones.

Función:
<u>**Selección Manual de Líneas**</u>

Descripción:
Cualquier línea desocupada u ocupada que se desee puede seleccionarse oprimiendo la tecla de línea. Esta acción anula la función de **Selección Automática de Líneas**.

Beneficio:
Si así lo desea, el usuario puede hacer llamadas en otra línea que no sea la línea "habitual".

Aplicación:
Las compañías que tienen líneas WATS de entrada pueden hacer que los empleados seleccionen manualmente dichas líneas para que se atiendan en primer lugar. La **Selección Manual de Líneas** permite elegir determinadas líneas para que reciban atención de acuerdo con su prioridad.

Función:
<u>**Acceso a Líneas Múltiples**</u>

Descripción:
Cada aparato Norstar puede tener instaladas **Líneas Múltiples**. Mediante los indicadores de la pantalla de cristal líquido (LCD) de Norstar, el sistema ofrece instrucciones visuales que muestran el estado de las llamadas entrantes.

Beneficios:
Los indicadores visuales asociados con las llamadas entrantes les permiten a las secretarias, a las recepcionistas y a otros empleados responsables del manejo de las **Líneas Múltiples** aumentar su productividad, y conocer a simple vista el estado de las líneas que aparecen en sus aparatos.



Aplicación:
Para secretarias, recepcionistas, representantes del servicio a los clientes y otros empleados que tienen que manejar **Líneas Múltiples** con rapidez y eficiencia.

Función:
Música / Tono / Silencio en Retención

Descripción:
Esta función permite que las llamadas externas en **Retención** se presenten con **Música**, un **Tono** periódico, o **Silencio.**

Beneficio:
Ofrece un mejor servicio a los clientes, ya que la **Música en Retención** o los **Tonos en Retención** les aseguran a las personas que hacen llamadas externas que no se les ha olvidado ni "cortado" la comunicación.

Aplicación:
Las representantes del servicio a los clientes, las secretarias de departamentos y las enfermeras que esperan que los médicos contesten los **Anuncios** para transferir las llamadas pueden ofrecer un mejor servicio a los clientes mediante la **Música en Retención** o los **Tonos en Retención.**

Función:
Servicio Nocturno

Descripción:
Un aparato designado como **Aparato Principal** puede activar o desactivar el **Servicio Nocturno**, el cual transfiere las llamadas de timbre a un teléfono de **Servicio Nocturno** previamente seleccionado. El funcionamiento del **Servicio Nocturno** puede definirse como la transferencia de todas las llamadas de timbre y las llamadas de marcar el 0 al aparato de **Servicio Nocturno**; de manera opcional, las llamadas entrantes del **Servicio Nocturno** pueden activar un **Timbre Auxiliar.**

Beneficio:
Garantiza que un empleado adiestrado y designado para tal responsabilidad conteste de manera profesional incluso las llamadas entrantes fuera de hora.



Aplicación:
Las compañías pueden activar el Servicio Nocturno para retransmitir todas las llamadas a un teléfono de guardia, o al aparato Norstar de un empleado que trabaje fuera de hora. Un guardia encargado de vigilar los locales de una compañía puede utilizar la función **Atender Llamadas** para atender las llamadas entrantes. El **Timbre Auxiliar** le proporcionará al mismo una señal audible cuando entre alguna llamada.

Función:
Línea Principal

Descripción:
La Administración puede asignarle una **Línea Principal** a un aparato. Si un aparato tiene una **Línea Principal**, se produce una **Selección Automática de Líneas de Salida** las funciones de marcado externo, tales como **Repetir el Ultimo Número**, **Marcado Automático** o **Marcado Rápido** seleccionarán automáticamente la **Línea Principal** para el marcado.

Beneficios:
Aumenta la productividad al hacer llamadas. La línea de uso más frecuente puede seleccionarse automáticamente, a menos que se elija manualmente otra línea. Compárese con la **Selección Manual de Líneas**.

Aplicación:
Los empleados pueden seleccionar el tipo de línea que utilicen con más frecuencia al hacer llamadas, o, si se desea, puede seleccionarse "ninguna". Si un empleado hace una gran cantidad dellamadas internas, puede seleccionarse una línea de **Intercomunicador** como **Principal**. Un médico puede designarle como **Principal** una línea de Central Telefónica Extranjera (FX) a un laboratorio situado en otra área de llamadas. Un vendedor de telemercadeo puede designar como **Principal** una línea WATS de salida.

Función:
Aparato Principal

Descripción:
Un **Aparato Principal** es el aparato designado para recibir llamadas no contestadas que se transfieren después de tres ciclos de timbre completos



(véase **Transferencia de Timbre Diferido**). El **Recordatorio de Línea en Retención** se activa en el **Aparato Principal** dos minutos después de que una llamada externa se haya puesto en **Retención**, si el **Aparato Principal** tiene instalada la línea externa. Un aparato telefónico que active **No Interrumpir** transfiere las llamadas entrantes al **Aparato Principal**.

Beneficios:
Permite un mejor procesamiento de las llamadas y un manejo más eficiente de las mismas, ya que un aparato recibe todas las llamadas no contestadas a su destino propuesto. La función **Aparato Principal** reduce el numero de empleados que se necesitan para dar curso a las llamadas, constituyendo un ahorro de tiempo y dinero para la organización.

Aplicación:
Una compañía que dependa de las llamadas entrantes de sus clientes se beneficiará utilizando el **Aparato Principal**. Un empleado puede estar a cargo de contestar todas las llamadas, así como de tomar mensajes de llamadas que se **Transfieren** debido a que no son contestadas.

Función:
<u>Líneas Privadas</u>

Descripción:
Una línea externa puede asignársele a un aparato como **Línea Privada**. La misma sólo puede estar instalada en ese aparato, y en el **Aparato Principal**. Las llamadas que se ponen en Retención o quedan sin constestar en esta línea no pueden atenderse en ningún otro aparato.

Beneficio:
Garantiza que el usuario tenga siempre **Acceso** a una línea externa.

Aplicación:
Este es un requisito que muchos ejecutivos tienen en sus Solicitudes de Propuestas (RFP) - tener siempre **Acceso** a una línea externa para llevar a cabo transacciones de alta prioridad. El **Aparato Principal** encargado de contestar todas las llamadas que no ha contestado el ejecutivo es, por lo general, el de la secretaria ejecutiva, o el del subadministrador.



Función:
Marcado de Impulsos/Tonos

Descripción:
Los números marcados se modulan automáticamente como señales de impulsos de marcado, o como señales de Tonos Duales de Multifrecuencia (DTMF), según corresponda a las líneas o al servicio interurbano que reciban la transmisión.

Beneficio:
Le permite al sistema Norstar operar en casi cualquier medio de telecomunicaciones, independientemente del tipo de sistema Centrex o PBX con el cual se utilice.

Aplicación:
Le permite a cualquier empresa utilizar el sistema Norstar detrás de las líneas de impulsos o de tonos.

Función:
Claves de Anulación de Restricciones

Descripción:
Un usuario puede Anular todas las Restricciones colocadas a líneas y aparatos en un aparato determinado durante el transcurso de una llamada, entrando una clave de tres dígitos.

Beneficio:
Le permite a un usuario que posea una **Clave de Anulación** válida hacer cualquier tipo de llamada local o de larga distancia, marcando una clave de tres dígitos. Se pueden hacer llamadas no **Restringidas** incluso desde aparatos totalmente **Restringidos**, siempre que se entre la **Clave** antes de cada llamada.

Aplicación:
Un ejecutivo que se encuentre en un salón de conferencias tiene que hacer una llamada de larga distancia, pero el aparato está **Restringido** a llamadas locales solamente. El ejecutivo entra simplemente la **Clave de Anulación**, y hace la llamada.



Función:
<u>Sistema de Llamada Rápida</u>

Descripción:
Utilizando códigos de **Llamada Rápida** abreviados, cualquier aparato puede tener acceso y marcar hasta treinta números compartidos a través del sistema Norstar. El número modulado aparece en el aparato telefónico Norstar. Pueden programarse hasta 16 dígitos por entrada.

Beneficios:
Los empleados pueden hacer llamadas con rapidez y precisión a números que todos los empleados de la oficina utilizan frecuentemente.

Aplicación:
Oficinas de bienes raíces, compañías de títulos, organizaciones de telemercadeo, agencias publicitarias - cualquier lugar donde los empleados compartan intereses y responsabilidades comunes.

Función:
<u>Configuración de PBX Cuadrada/Sin Principal/Híbrida</u>

Descripción:
La configuración de Norstar puede ser de cualquiera de las siguientes formas:

- **Cuadrada:** Las mismas líneas están instaladas en todos los aparatos del sistema.

- **Sin Principal:** Igual que la Cuadrada, pero sin aparato Principal.

- **Híbrida:** La línea 1 está instalada y suena en todos los aparatos, independientemente del número de líneas.

- **PBX:** Todos los aparatos marcan el "9" desde las teclas del intercomunicador para obtener acceso a las líneas externas. No hay líneas de Oficina Central (CO) instaladas en ningún teléfono.

Beneficios:
El sistema Norstar puede configurarse de acuerdo con las necesidades precisas de los usuarios.

Aplicaciones:
Norstar puede configurarse para que se asemeje a los antiguos sistemas de teclado 1A2 (en los cuales los usuarios seleccionan siempre una línea antes de marcar), o para que brinde las funciones de un sistema PBX o Centrex, a una fracción del costo, o se puede configurar para que funcione como algo intermedio.

Indice de Funciones de Aparatos Telefónicos Compactos

Repetir Llamada/Repetir Llamada por Ocupación/Repetir Llamada por Ocupación de Líneas Comunes Externas Ocupadas /Repetir Llamada al No Recibir Contestación
Preferencia de Línea de Timbre
Tipo de Timbre
Retransmisión Selectiva de Llamadas (véase No Interrumpir)
Aparato de Marcado Rápido
Visualización de Fecha/Hora
Transferencia/Transferencia utilizando Conferencia/Transferencia utilizando Retención
Teclas de Función Programables por el Usuario
Comunicación Directa
Denegación de Comunicación Directa

FUNCIONES DE APARATOS TELEFONICOS COMPACTOS

Función:
Señalización de Acceso (véase Señalización de Punta a Punta)

Función:
Protección contra Desconexión Accidental

Descripción:
Esta función automática garantiza que una llamada que "se cae", al dejar caer accidentalmente el aparato de mano en el gancho conmutador de un aparato Norstar, pueda recuperarse en un segundo.

Beneficio:
Garantiza que no se concluya ninguna llamada prematuramente.

Aplicación:
Los empleados que reciben empujones o que tropiezan, por ejemplo, en una oficina atareada, se protegerán en cierta medida contra los accidentes que "tumban" las llamadas.

Función:
Teclas de Marcado Automático

Descripción:
El **Marcado Automático** proporciona acceso mediante una sola tecla a números externos o internos que se marcan con frecuencia. Los números de **Marcado Automático** están sujetos a **Restricciones y Anulaciones Flexibles de Llamadas**.

Beneficio:
Los empleados pueden programar teclas de **Marcado Automático** para números internos o externos, a los cuales tienen que llamar repetidamente, a fin de aumentar la productividad, y de tener tiempo para tareas más productivas que el marcado del teléfono.

Aplicación:
Los empleados que tienen que llamar a los mismos números, dentro o fuera del sistema Norstar, pueden programar con facilidad y rapidez una tecla de **Marcado Automático** para obtener acceso mediante una sola techa a dicho número.



Función:
Retención Automática

Descripción:
Una llamada se pondrá automáticamente en retención si un usuario, sin tener que oprimir la tecla de retención, oprime una tecla de línea secundaria, una tecla de intercomunicador, o la tecla de **Conferencia/Transferencia.**

Beneficio:
Garantiza que las llamadas no "se caerán" sin querer, si el empleado tiene que contestar una segunda llamada, iniciar una llamada, o transferir una llamada a otro número.

Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, los representantes del servicio a los clientes y otras personas que dan curso a numerosas llamadas entrantes pueden estar seguros de que no perderán sus llamadas al activar las funciones del sistema.

Función:
Selección Automática de Líneas

Descripción:
Llamadas Entrantes
Cuando varias llamadas empiezan a sonar en su teléfono al mismo tiempo, éste selecciona automáticamente una llamada cuando usted levanta el receptor, o cuando oprime la tecla **Manos Libres/Privado.** Las llamadas se atienden en el siguiente orden: una llamada en su **Línea Principal** (si la tiene), las llamadas en líneas externas y las llamadas en líneas internas.

Llamadas Salientes
Si su teléfono tiene una **Línea Principal**, levante el receptor, u oprima la tecla Manos Libres/Privado para seleccionar la **Línea Principal** de su llamada. Si la **Línea Principal** se está utilizando, o si su teléfono está sonando, usted deberá seleccionar una línea manualmente.

Beneficio:
Permite responder las llamadas en orden de prioridad. La línea más importante puede designarse como **Principal**, y la **Selección Automática de Líneas** seleccionará esta línea para que se conteste en primer lugar.

Aplicación:
Una compañía cuenta con numerosos representantes del servicio a los clientes, los cuales reciben llamadas de los mismos en líneas WATS de entrada. Cada uno de estos representantes tiene designado la línea WATS como **Principal**, a fin de tomar los pedidos de los clientes antes de recibir las llamadas de sus compañeros de trabajo. Esta medida reduce también al mínimo los cargos por concepto de servicio de las líneas WATS de entrada.



Función:
<u>Timbre Auxiliar</u>

Descripción:
Las llamadas entrantes en líneas externas y las llamadas entrantes a teléfonos específicos pueden sonar en un **Timbre Auxiliar.** El **Timbre Auxiliar** también suena cuando el sistema se conecta con el **Servicio Nocturno.**

Beneficio:
Permite notificarles a los empleados las llamadas entrantes. Aunque la línea no aparezca en el aparato del empleado, puede utilizarse **Atender Llamadas** para obtener acceso a la llamada.

Aplicación:
Los empleados de almacén que están en continua actividad pueden utilizar un Timbre Alto como dispositivo de **Timbre Auxiliar.** Todos los empleados pueden escuchar el **Timbre Auxiliar** en todo el almacén, y pueden utilizar **Atender Llamada** para captar la llamada desde cualquier teléfono del almacén.

Función:
<u>Unidad del Campo Indicador de Ocupación</u>

Descripción:
Un empleado que tenga que contestar un grupo de teléfonos Norstar puede observar y controlar su actividad con el Campo Indicador de Ocupación. El **Campo Indicador de Ocupación,** o **BLF**, es una opción adicional del teléfono Norstar M7310 que muestra el estado de ocupación/desocupación de otros teléfonos Norstar. La unidad del **BLF** se fija a presión donde va la base del teléfono M7310. El campo indicador del **BLF** está situado por encima y por detrás del aparato.

Las **teclas internas de Marcado Automático** provistas de indicadores muestran también el estado de ocupación o desocupación del teléfono en el indicador, proporcionando una función de **Campo Indicador de Ocupación.**

Beneficio:
Los empleados pueden observar a simple vista el estado de ocupación/desocupación de otros empleados en el sistema Norstar.

Aplicación:
Las operadoras, recepcionistas y secretarias que tienen que contestar las llamadas de cierta cantidad de empleados saben a simple vista si el empleado ya está ocupado en una llamada, lo cual disminuye el número de "rellamadas de operadora", y aumenta la productividad.



Función:
<u>Verificación de Teclas</u>

Descripción:
El usuario de Norstar puede verificar la función de cada tecla de línea, de intercomunicador y de memoria de su teléfono.

Beneficio:
Ahorra tiempo y dinero, ya que el usuario principiante, el instalador y el usuario de los aparatos telefónicos pueden ver la función que realiza la tecla antes de cambiarla. Esta función es muy importante. Al instalar etiquetas en las teclas de memoria, la activación de la **Verificación de Teclas** evitará que se active la función que se está identificando, o que se identifiquen incorrectamente las teclas.

Aplicación:
Casi cualquier usuario de Norstar, bien sea nuevo o experimentado, puede utilizar la **Verificación de Teclas** para determinar las funciones de las teclas. Los instaladores o los administradores del sistema pueden utilizar la **Verificación de Teclas** al identificar o al cambiar las teclas.

Función:
<u>Captación de Llamadas</u>

Descripción:
La **Captación de Llamadas** no es una función única, sino el resultado de la interacción combinada de varias funciones de aparatos telefónicos y de sistema en el sistema Norstar, las cuales garantizan que ninguna llamada externa quedará sin contestar.

Beneficio:
Ofrece un mejor servicio a los clientes, proporcionando la capacidad necesaria para "captar" todas las llamadas de los clientes.

Aplicación:
Cualquier compañía que confíe en poder dar curso y procesar las llamadas externas de los clientes se beneficiará con las ultramodernas y, sin embargo, flexibles capacidades de manejo de llamadas del sistema Norstar.

Función:
<u>Captación de Llamadas</u>

Descripción:
El usuario del aparato Norstar puede medir la duración de las llamadas, oprimiendo la tecla del **Medidor**.



Beneficio:
Los usuarios pueden saber cuánto tiempo han estado al teléfono, y ayudar a reducir al mínimo la duración de las llamadas costosas.

Aplicación:
Los abogados, asesores y profesionales que cobran de acuerdo con el tiempo empleado pueden activar el **Medidor de Duración de Llamadas** para determinar lo que cobrarán por las llamadas seleccionadas. Los empleados que saben que un auditor les hará preguntas con respecto a cualquier llamada de larga distancia que dure demasiado tiempo, se sentirán tentados a utilizar el **Medidor de Duración de Llamadas** para reducir al mínimo las llamadas largas y costosas, lo que resulta en ahorros de la compañía.

Función:
Retransmisión de Llamadas (Todas las Llamadas)

Descripción:
Los empleados que quieren que otra persona conteste sus llamadas pueden utilizar la función **Retransmisión de Llamadas** para retransmitirlas al teléfono de esa persona, garantizando que no se queden sin contestar llamadas importantes. Los empleados pueden seguir haciendo llamadas salientes mientras esté activada la **Retransmisión de Llamadas.**

Beneficio:
Garantiza que los empleados más adecuados den curso a todas las llamadas, ofreciéndoles un mejor servicio a los clientes.

Aplicación:
Si los empleados saben que tendrán que ausentarse de su escritorio, y están esperando una llamada importante, pueden utilizar la función **Retransmisión de Llamadas** para retransmitirlas al teléfono de otro empleado que puede dar curso a la llamada, o retransmitirlas al lugar adonde se dirigen.

Función:
Anulación de Retransmisión de Llamadas (también llamada "Filtrado de la Secretaria")

Descripción:
Si un empleado ha utilizado la función **Retransmisión de Llamadas** para retransmitirlas a otro teléfono, la persona a la cual se le han **"retransmitido"** las mismas puede llamar a la persona que las **"retransmitió"**, para pedir que se anule la **Retransmisión**, o para volver a **Transferir** una llamada a dicha persona.

Beneficio:
Permite a los empleados que trabajan en equipos, o a los jefes y las secretarias, tener una colaboración más estrecha en el manejo de los asuntos del negocio y la contestación de las llamadas telefónicas. Después de haber activado la

Retransmisión de Llamadas, la secretaria o el socio pueden anular esta función para decirle a la otra persona que tiene en línea una llamada importante.

Aplicación:
El jefe y la secretaria, abogados, médicos, ingenieros y otros empleados que trabajan en equipos pueden beneficiarse con la **Retransmisión de Llamadas** y la **Anulación de Retransmisión de Llamadas**.

Función:
Identificación de Llamadas/Visualización del Estado de las Llamadas

Descripción:
En una llamada interna, la pantalla del aparato Norstar muestra el nombre o el número de intercomunicador de la persona a quien se llama. Al hacer una llamada interna, la pantalla muestra si el teléfono al que se llama se encuentra ocupado en otra llamada, utilizando las funciones **No Interrumpir** o **Retransmisión de Llamadas.**

Al hacer una llamada externa, la pantalla muestra el número marcado.

Beneficio:
Ofrece a los usuarios un mayor control de sus programas de llamadas y de sus hábitos de trabajo, brindándoles más información sobre la persona que llama, y sobre el compañero de trabajo que pueda recibir las llamadas o tratar algún negocio. Aumenta la productividad de los empleados a nivel personal, y en la oficina, en general. También disminuye la retrodemanda debida a circunstancias de ocupación, de retransmisión y de no contestación.

Aplicación:



Función:
Atención de Llamadas (Grupo)

Descripción:
Los grupos para **Atender Llamadas** aseguran que éstas sean contestadas por los empleados más apropiados. Un miembro de un grupo para **Atender Llamadas** puede contestar otra llamada entrante, ya sea interna o externa, con sólo presionar la tecla de **Atender Llamadas**, o bien utilizando un código de función. Se contesta la llamada entrante de mayor prioridad en el grupo. La llamada atendida aparece en el indicador situado junto a una tecla de línea o de intercomunicación. Después de contestar esta llamada, se puede atender una segunda llamada, porque la primera se ha puesto automáticamente en retención (**Retención Automática**).

Beneficios:
Asegura que los empleados organizados en grupos apropiados de atención de llamadas puedan atender llamadas y tomar mensajes recíprocos. Ofrece un mejor servicio a los clientes y aumenta la productividad.

Aplicación:
Los empleados que trabajan en contacto estrecho pueden usar la función de Atención de Llamadas para asegurarse de que éstas sean contestadas por el personal debido. Ninguna llamada permanecerá dando timbre porque la Atención de Llamadas garantiza que todas sean contestadas dentro del grupo correcto.

Función:
Conferencia (3 personas)

Descripción:
Esta función establece una **Conferencia** tripartita entre dos llamadas en un teléfono Norstar. Cada llamada se establece individualmente antes de utilizar la función de **Conferencia.** Si la segunda llamada da tono de ocupado o no hay contestación, la línea puede desconectarse sin "cortar" la llamada original, presionando la tecla de desconexión.

Una vez establecida la **Conferencia**, puede efectuarse una de las siguientes operaciones:

- **Retención** de **Conferencia**: Cualquier participante en una **Conferencia** puede retener y dejar de retener una llamada de conferencia, utilizando la función de **Retención Automática**, o bien presionando la tecla de Retención. Las personas puestas en **Retención** podrán seguir conversando.

- **Separación** de una **Conferencia**: La función de **Separación** permite al originador de la **Conferencia** hablar en privado con cualquiera de los dos participantes, mientras la otra persona se encuentra en **Retención**. Esta función también permite que el



originador ponga a ambas partes en **Retención** independientemente, evitando que puedan hablar entre sí.

- **Desconexión Forzada** de un participante en la **Conferencia**: **La Desconexión Forzada** permite desconectar a uno de los participantes en la **Conferencia**, presionando una tecla de línea o de **Intercomunicación** para la persona que va a ser desconectada, y luego presionando la tecla de **Desconexión**. La otra persona queda automáticamente en **Retención**.

- **Transferencia** de una **Conferencia**: La función de **Transferencia** permite transferir la llamada a otra persona, quedando el originador fuera de la misma. Uno de los dos **Conferenciantes** deberá estar dentro del sistema Norstar. Si ambas personas se encuentran fuera, la **Conferencia** deberá colocarse en **Retención**, y desconectarse únicamente después de que ambas personas hayan colgado.

Beneficios:

Hace más productivo el manejo de las llamadas, ya que dos llamadas pueden convertirse en una **Conferencia**, o los posibles **conferenciantes** pueden consultarse alternativamente, si se desea.

Aplicación:
Los abogados, los médicos y muchos otros profesionales pueden utilizar las funciones de **Conferencia** para preguntar si sus superiores desean ser consultados, para escuchar diversas opiniones de diferentes empleados sobre un mismo asunto, o para resolver problemas con mayor prontitud y eficiencia, **poniendo en Conferencia** a las tres personas interesadas.

Función:
Consulta

Descripción:
La **Consulta** permite al usuario poner en retención una **Conferencia** tripartita, mientras hace o contesta otra llamada. Al presionar otra tecla de línea mientras se está conectado a una **Conferencia**, la llamada de **Conferencia** se coloca en retención automáticamente.

Beneficio:
Permite a los usuarios establecer una **Conferencia**, y luego retirarse rápidamente para **Consultar** con otra persona.

Aplicación:
La secretaria de un ejecutivo sumamente activo maneja sus asuntos reuniendo mediante **Conferencias** a sus colaboradores. Al entrar una llamada que el ejecutivo debe atender personalmente, la secretaria puede llamarlo sin tener que poner en **Conferencia** a todas las personas.



Función
Ajuste del Contraste

Descripción:
El contraste de la pantalla de los teléfonos Norstar M7208, M7310 y M7324 puede ajustarse de modo que pueda leerse fácilmente con distintas intensidades de iluminación.

Beneficio:
Los usuarios de ambientes muy diversos pueden ajustar la pantalla de sus aparatos telefónicos Norstar para lograr diferentes niveles de iluminación y agudeza visual.

Aplicación:
Los usuarios que se encuentren en lugares muy oscuros o muy iluminados, o que tengan problemas visuales, pueden optimizar la pantalla de sus aparatos Norstar, a fin de adaptarlos a sus necesidades personales.

Función:
Intercomunicación de Marcado (también conocido como Intercomunicación)

Descripción:
Facilita las comunicaciones al permitir que los usuarios de Norstar marquen números telefónicos de dos dígitos para comunicarse con otros empleados de la oficina. Las llamadas se efectúan seleccionando una línea interna y luego marcando un número de intercomunicación de dos dígitos. Se llama al **Teléfono Principal** marcando "0" en la línea de intercomunicación (interna).

Beneficio:

Aumenta la productividad y la eficiencia del marcado, y proporciona un acceso fácil a la recepcionista u operadora al marcar el "0".

Aplicación:

Todas las oficinas en las que los empleados hacen con frecuencia llamadas internas pueden aprovechar las ventajas del aparato de **Intercomunicación de Marcado**.

Función:
Retroalimentación del Teclado

Descripción:
El aparato telefónico Norstar produce un tono de retroalimentación cada vez que se presiona una tecla. Además, cada tecla presionada aparece indicada en la pantalla.



Beneficio:
Reduce los errores de marcado y la duda en cuanto a que el sistema Norstar haya "registrado" la presión de una tecla. Aumenta la productividad.

Aplicación:
Todos los usuarios de Norstar.

Función:
Selección Directa de Teléfono (SDT)

Descripción:
Puede hacerse una llamada interna con sólo presionar una tecla, utilizando una tecla programada para llamar automáticamente a un miembro del personal interno.

Beneficio:
Permite establecer comunicaciones internas eficientes y rápidas entre las oficinas. Hace mucho más prácticas las llamadas internas.

Aplicación:
Todos los usuarios de Norstar que hacen frecuentemente llamadas internas a otros empleados dentro de la oficina.

Función:
Cadencias Distintivas de Timbre

Descripción:
Gracias a la cadencia del timbre del aparato, el usuario puede distinguir el tipo de llamada de que se trata (interna o externa).

Beneficio:
Permite al usuario distinguir si la llamada es interna o externa con sólo escuchar el sonido. Resulta particularmente útil cuando el usuario se encuentra fuera de su oficina, y no puede ver la pantalla del teléfono Norstar.

Aplicación:
Los empleados que no se hallan en sus escritorios, al escuchar la cadencia del timbre pueden saber si la llamada es interna o externa, y si requiere o no su atención inmediata.

Función:
Timbre Distintivo (Tipo de Timbre)

Descripción:
Los usuarios pueden programar un aparato Norstar, utilizando una de cuatro combinaciones de tono distintivo, a fin de diferenciar el timbre de su aparato del de otros que se hallan cerca.



Beneficio:
Los usuarios pueden distinguir si el aparato que da timbre es el suyo o el de otros empleados, lo cual aumenta la productividad del personal.

Aplicación:
Los empleados que trabajan en oficinas donde hay muy poco espacio pueden emplear el **Timbre Distintivo** para determinar más fácilmente si sus teléfonos están dando timbre.

Función:
No Interrumpir (Retransmisión Selectiva de Llamadas)

Descripción:
Si se presiona la tecla de **No Interrumpir** mientras una llamada está dando timbre en el teléfono del usuario, la llamada sonará en el **Aparato Principal**. Esta es una forma selectiva de **Retransmisión de Llamadas**. Si se presiona la tecla de **No Interrumpir** no habiendo una llamada activa, el teléfono quedará en modalidad de **No Interrumpir**. Esta modalidad elimina el timbre, los anuncios y las ofertas de **Repetición de Llamada**.
Interrumpe todos los tonos y timbres, salvo el **Recordatorio de Línea de Retención**. Cuando el telefóno se encuentra en esta modalidad, las llamadas entrantes continúan apareciendo en los indicadores de línea, pero en la pantalla no aparece la **Identificación de Llamadas** entrantes.

Ventajas:
Los usuarios pueden poner sus aparatos telefónicos en ocupado, de modo que no entren llamadas mientras se dedican a proyectos urgentes.

Aplicación:
Los empleados que deban finalizar trabajos con fechas límite muy próximas, o que deseen que el **Teléfono Principal** atienda las llamadas, pueden activar la función de **No Interrumpir**. Si un empleado debe asistir a una reunión importante y no desea que se le interrumpa, puede recurrir a la función de **No Interrumpir** a fin de cancelar el timbre.

Función
Señalización de Punta a Punta (conocida también como Señalización de Acceso)

Descripción:
Hace que un teléfono Norstar genere Tonos Duales de Multifrecuencia (TDMF) después de que la llamada llega a su destino. Dichos tonos TDMF son de utilidad en los dispositivos de señalización y control, tales como las máquinas de facsímil, los módems, los contestadores automáticos, los dictáfonos, etc., a los cuales se llama desde ubicaciones distantes. Esta función también puede utilizarse para enviar señales a dispositivos de la red, tales como un sistema de conmutación Centrex o

PBX, a fin de tener acceso a las funciones del sistema PBX/Centrex, el cual requiere tonos, además del marcado.

Beneficio:
Permite que los usuarios que estén fuera de la oficina tengan acceso a dispositivos remotos, tales como las máquinas de dictado, para el tratamiento de textos y el dictado. Las funciones de reproducción y rebobinado de estas máquinas de marcado pueden controlarse mediante tonos TDMF.

Aplicación:
Los representantes de ventas y los hombres de negocios que viajan pueden utilizar la Señalización de Punta a Punta para informar los resultados de las ventas mediante los contestadores automáticos, para dictar memorandos a los dictáfonos para su transcripción y distribución, así como para tener acceso a las funciones del conmutador PBX o Centrex de sus respectivas empresas.

Función:
Retención Exclusiva

Descripción:
El usuario puede poner una llamada externa en **Retención Exclusiva**, evitando así que los demás usuarios en cuyos aparatos aparezca esa línea puedan tomar dicha llamada.

Beneficio:
Evita interrupciones de llamadas privadas que estén en **Retención** e impide que ningún otro empleado intervenga en dicha llamada mientras esté en **Retención**.

Aplicación:
Los empleados que trabajan con asuntos sumamente confidenciales, o en medios muy competitivos, pueden asegurarse de que ningún otro empleado tenga acceso a sus llamadas externas mientras éstas se encuentran en Retención.

Función:
Contestación con Manos Libres (CML)

Descripción:
Esta función permite al usuario contestar una **Comunicación Directa** sin tener que levantar físicamente el receptor.

Beneficio:
Aumenta la productividad al permitir que los empleados contesten **Comunicaciones Directas** sin tocar físicamente el teléfono.



Aplicación:
Los operadores de recopilación de datos, los programadores de computadoras, los especialistas en artes gráficas, las secretarias, las mecanógrafas y otros empleados que tienen las manos ocupadas la mayor parte del tiempo encontrarán esta función de particular utilidad.

Función:
Manos libres/Privado

Descripción:
Permite a los usuarios hablar por teléfono con las manos libres sin levantar el receptor de sus aparatos Norstar. Al presionar la tecla de **Privado** se establece una vía de "escucha solamente" con la persona que está al otro extremo de la línea. La persona que llama puede ser escuchada, pero no puede oír hasta tanto la función **Manos Libres** se reactive.

Beneficio:
Aumenta la productividad de la oficina, al permitir que los usuarios hablen por teléfono sin tener que levantar el receptor, reteniendo al mismo tiempo la opción de que quienes llaman no puedan escucharlos (mediante la tecla de **Privado**) cuando así lo deseen.

Aplicación:
Las características de **Manos Libres/Privado** beneficiará a las mecanógrafas, los empleados que trabajan en oficinas cerradas, operadores de recopilación de datos, los grupos de empleados que deseen poder sostener conferencias en la oficina, los empleados que necesiten privacidad con respecto a las personas que llaman, o que con frecuencia tengan las manos ocupadas.

Función:
Auriculares

Descripción:
El usuario puede usar los **Auriculares** para hablar sin levantar el receptor telefónico. Los **Auriculares** ofrecen un práctico servicio con manos libres para recepcionistas, secretarias o representantes de servicios a los clientes, quienes atienden un gran número de llamadas. Para controlar dichos **Auriculares** se utiliza la tecla de **Manos Libres/Privado**, del mismo modo que se controlan las llamadas con **Manos Libres**. El volumen de los **Auriculares** se ajusta mediante la tecla de **Volumen**.

Beneficio:
Ofrece a todo empleado que atienda un gran volumen de llamadas la opción de utilizar el receptor o la tecla de **Manos Libres/Privado**. Deja libres las manos para llevar a cabo otras tareas, cuando así se desee.



Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, las operadores de computadoras, los representantes de servicios a los clientes, los consultores técnicos auxiliares y otras personas que atienden un gran volumen de llamadas agradecerán la posibilidad de utilizar los **Auriculares**.

Función:
Compatibilidad con Amplificadores Acústicos (para sordos)

Descripción:
El receptor de los teléfonos Norstar M7208 y M7310 es compatible con amplificadores acústicos para sordos.

Beneficio:
Permite que los empleados que utilizan dispositivos acústicos puedan usar el teléfono normalmente, sin oír ruidos ni chirridos molestos.

Aplicación:
Destinado a los empleados que deben utilizar dispositivos auxiliares para poder oír.

Función:
Recordatorio de Línea en Retención

Descripción:
Cuando el usuario pone en retención una llamada externa, esta función genera tonos periódicos recordatorios hasta que la llamada es puesta fuera de retención. El **Recordatorio de Línea en Retención** comienza en el **Teléfono Principal** dos minutos después de que dicha función se inicia en el teléfono originador, siempre que el **Teléfono Principal** tenga la línea externa.

Beneficio:
Le recuerda al usuario que la persona que llamó ha sido puesta en **Retención**, mejorando así el servicio a los clientes, y ayudando a los empleados que atienden un gran volumen de llamadas.

Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, los empleados que atienden **Teléfonos Principales**, los empleados que activan la función de **No Interrumpir**, y los clientes puestos en **Retención**, agradecerán el **Recordatorio de Línea en Retención**.



Función:
<u>Retención, Retención Exclusiva y Retención Automática</u>

Descripción:
La tecla de **Retención** de un teléfono Norstar se utiliza para suspender temporalmente cualquier llamada activa, mientras se hace o se responde otra llamada. El usuario que ha sido puesto en **Retención** puede presionar esa misma tecla, colgar el receptor, y presionar la tecla de **Manos Libres/Privado** para **Escuchar en Retención** o escuchar **Música en Retención**, y proseguir con otras tareas.

Cuando se ha puesto en **Retención** una llamada externa, ésta podrá tomarse desde otros teléfonos que tengan acceso a esa línea. La **Retención Exclusiva** impide que otras personas en cuyos teléfonos aparezca esa línea tomen la llamada.

La **Retención Automática** coloca una llamada en **Retención** automáticamente, cuando el usuario la está atendiendo e inicia otra llamada en otra línea, sin necesidad de presionar la tecla de **Retención**.

Cuando se utiliza la **Retención Automática**, la llamada retenida puede ser atendida por otras personas que tengan acceso a esa línea. Esta función puede utilizarse para **Transferir** llamadas a otros teléfonos del sistema Norstar (**Transferencia utilizando Retención**).

Beneficio:
Ofrece un mejor servicio a los clientes al asegurar que sus llamadas no sean interrumpidas por el inicio de conferencias u otras llamadas (**Retención Automática**); garantiza la privacidad cuando se activa la **Retención Exclusiva**; y, mediante la función de **Escucha en Retención**, ofrece funciones prácticas y aumenta la productividad.

Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, los representantes de servicios a los clientes, y todos los empleados que atiendan un gran volumen de llamadas agradecerán la **Retención Automática**, lo mismo que los clientes. Cualquier persona que haya sido puesta en **Retención** durante un período considerable puede aumentar su productividad mediante la función de **Escucha en Retención**, y los empleados de ambientes altamente competitivos podrán utilizar la **Retención Exclusiva** para asegurar la privacidad de sus llamadas, cuando éstas se encuentran en **Retención**.

Función:
<u>Intercomunicación</u> (ver Intercomunicación de marcado)

Función:
<u>Indagación por Tecla</u> (véase Indagación por Botón)

Función:
Selección del Idioma

Descripción:
La información contenida en las teclas, etiquetas y pantallas de los teléfonos M7310 y M7208 se ofrecen en inglés y español como alternativa para la **Seleccción del Idioma.**

Beneficio:
Permite que el sistema Norstar pueda venderse y utilizarse en mercados más extensos que los sistemas que utilizan el inglés únicamente.

Aplicación:
Los empleados biling_es, así como los de países de habla hispana, pueden seleccionar el idioma que deseen para utilizar el sistema Norstar.

Función
Repetición del Ultimo Número

Descripción:
La **Repetición del Ultimo Número** "recuerda" automáticamente, y vuelve a marcar el último número externo que se haya marcado. El número almacenado puede tener hasta 16 dígitos. Si no se selecciona una línea antes de usar la **Repetición del Ultimo Número**, la **Selección Automática de Línea Saliente** trata de seleccionar una línea desocupada.

Beneficio:
Ahorra tiempo cuando se trata de llamar nuevamente a un número marcado que antes daba ocupado.

Aplicación:
Es de gran utilidad para un empleado que deba seguir tratando de comunicarse con un número importante.

Función
Mensajes en Espera/Envío

Descripción:
Un usuario puede enviar un mensaje para pedir que otra persona del sistema Norstar le devuelva la llamada. La lista de mensajes almacena hasta cuatro mensajes diferentes antes de que en la pantalla aparezca la frase "Lista de Mensajes Llena". El **Aparato Principal** almacena hasta quince mensajes.

Beneficio:
Garantiza que los mensajes se reciban inmediatamente, y no varios días después, y evita que el escritorio se llene de los tradicionales "papelitos de mensajes".



Aplicación:
Los empleados que dependen de la entrega rápida y segura de mensajes internos a otros empleados se beneficiarán con el sistema avanzado de envío de mensajes de Norstar. Los empleados pueden enviarse mutuamente mensajes sin ocupar el tiempo de una secretaria.

Función:
Mensaje en Espera/Contestación

Descripción:
El aparato telefónico Norstar de un usuario notifica cuando se ha recibido un mensaje. La persona que recibe el mensaje puede contestar automáticamente con una llamada interna a quien lo haya enviado, o cancelar el mensaje sin devolver la llamada. Cuando se ha dejado un mensaje para un usuario, la pantalla dirá "Mensaje para usted" en cuanto el teléfono esté libre.

Beneficio:
Permite que un usuario conteste automáticamente los mensajes recibidos, sin tener que buscar una secretaria ni un formulario en blanco para mensajes. Los mensajes recibidos se responden inmediatamente, lo cual mejorará la productividad de la oficina.

Aplicación:
Los empleados que dependen de la entrega rápida y segura de mensajes internos a otros empleados se beneficiarán con el sistema avanzado de envío de mensajes de Norstar.

Función:
Marcado con el Teléfono Colgado

Descripción:
El usuario de un aparato Norstar puede marcar un número antes de levantar el receptor. Oprima una tecla de línea y haga la llamada usando el teclado, **el Marcado Automático**, **el Marcado Rápido**, **la Repetición del Ultimo Número**, **el Mensaje en Espera/Contestación**, o **la Repetición de la Llamada**.

Beneficio:
Le permite al usuario ahorrar tiempo al tener que levantar el receptor o apretar **Manos Libres/Privado** sólo para llamadas completadas (contestadas).

Aplicación:
El **Marcado con el Teléfono Colgado** beneficia a casi todos los usuarios de los aparatos Norstar, ya que contribuye a mejorar la productividad, y evita tener que levantar el receptor constantemente para hacer llamadas.



Función
Iniciación y Recepción de Anuncios
Descripción:
Los anuncios a través de los teléfonos Norstar, o de los parlantes **Anunciadores** conexos, brindan comunicaciones rápidas y eficaces. Los que escuchan no necesitan tocar sus teléfonos. Los **Anuncios** no se transmiten a los teléfonos que se estén usando. Existen tres tipos de **Anuncios**:

- **Externos** solamente: Utilizan un parlante suministrado por el cliente
- **Internos** solamente: Utilizan los parlantes de los teléfonos Norstar
- **Externos** e **Internos**: Utilizan los parlantes de los teléfonos Norstar y los parlantes externos suministrados por los clientes

Los **Anuncios** están limitados a un máximo de dos minutos, después de los cuales el **Anuncio** cesa automáticamente.

Beneficio:
Brinda comunicaciones rápidas y eficaces a todos los usuarios del sistema Norstar de inmediato.

Aplicación:
Comunicaciones cruciales dentro de la oficina, tales como anuncios del gerente general, cierres de plantas debidos al mal tiempo, u otra información que deba comunicarse inmediatamente a grandes grupos de empleados. Muchos hospitales también utilizan los **Anuncios** como la manera más rápida de permanecer en contacto con los médicos y otros miembros del personal.

Función:
Preselección/Selección de Llamadas

Descripción:
Esta función permite al usuario seleccionar en el aparato una línea cuyo timbre esté sonando, presionando la tecla de dicha línea con el teléfono colgado. Cuando el usuario preselecciona una línea, aparecen en la pantalla el identificador "<nombre> llamando" para las llamadas internas, y "Línea <x>" para las externas.

Beneficio:
Le ofrece al usuario del aparato información adicional antes de que decida si debe contestar la llamada, o activar otra función que la atienda.

Aplicación:
Los empleados que estén esperando llamadas internas o externas importantes (o que tengan otras tareas urgentes de oficina que cumplir) pueden usar esta función para aumentar sus opciones y su productividad al atender y devolver llamadas.



Función:
Privacidad

Descripción:
La **Privacidad** es una función automática en todas las llamadas. Al hacerse una llamada, ninguna otra persona puede intervenir en la misma (a menos que se recurra a un método autorizado, tal como el de **Conferencias**).

Beneficio:
Garantiza que únicamente los empleados autorizados puedan escuchar una llamada determinada (por ejemplo, las personas que intervienen en una **Conferencia**), sin importar en cuántos aparatos telefónicos aparezca la línea activa.

Aplicación:
La **Privacidad** es un requisito en casi todas las empresas, sean grandes o pequeñas. Las conferencias autorizadas desde el teléfono de origen permiten que más de una persona participe en una llamada, únicamente cuando la persona a la cual se llamó originalmente lo desea.

Función:
Desconexión

Descripción:
La tecla de **Desconexión** desconecta una llamada activa, pone fin a una llamada hecha con **Manos Libres**, o cancela la programación de una función.

Beneficio:
Permite que el usuario finalice fácilmente una llamada con **Manos Libres**, la programación de funciones, o una llamada que no sea con **Manos Libres**.

Aplicación:
El uso más común de esta función es la **Desconexión** de una llamada, sin tener que tocar el gancho conmutador, o volver a colocar el receptor en el mismo. Los usuarios que programan sus propios aparatos telefónicos mientras se encuentran inactivos encontrarán que la función de **Desconexión** es el código más fácil de recordar para finalizar la programación de funciones.

Función:
Repetición de Llamada/Repetición de Llamada por Ocupación/Repetición de Llamada por Ocupación de Líneas Comunes Externas/Repetición de Llamada por No Haber Contestación

Descripción:
La **Repetición de Llamada** elimina la necesidad de intentar repetidamente ponerse en contacto con otra persona dentro de la oficina. La **Repetición de Llamada por Ocupación** le indica al usuario cuando una línea interna ocupada se encuentra libre para recibir llamadas. La **Repetición de Llamada por**

Ocupación de Líneas Comunes Externas le indica al usuario cuando una de las líneas comunes externas se encuentra libre. La **Repetición de Llamada** no puede utilizarse después de haberse establecido una comunicación directa.

Beneficio:
Todos estos tipos de **Repetición de Llamada** tienen un objetivo común: mejorar las comunicaciones de la oficina. Las funciones de **Repetición de Llamada** les ahorra a los empleados los intentos repetidos de marcar números telefónicos sin lograr comunicación.

Aplicación:
Las personas que llaman y reciben frecuentemente tonos de ocupado, líneas comunes externas ocupadas, o que no reciben respuesta, pueden utilizar la **Repetición de Llamada**, a fin de poder concentrarse en otras tareas más importantes que marcar una y otra vez números telefónicos.

Función:
Preferencia de Líneas que Den Timbre

Descripción:
Las llamadas entrantes a través de algunas o de todas las líneas externas, para las cuales el teléfono del usuario tiene teclas, darán timbre en ese aparato.

Beneficio:
Los usuarios pueden seleccionar las líneas que desean que den timbre en sus teléfonos, o pueden también optar por la indicación visual del timbre únicamente. Los ejecutivos con **Lineas Privadas** tienen la opción de que sus líneas den timbre solamente en el aparato de su secretaria.

Aplicación:
Las recepcionistas y los empleados que atienden **Aparatos Principales** tendrán generalmente muchas líneas que den timbre. Otros empleados en cuyos teléfonos aparecen muchas líneas tienen la opción de que únicamente algunas de dichas apariciones de línea estén programadas para dar timbre.

Función:
Tipo de timbre

Descripción:
El usuario puede seleccionar uno de cuatro **Tipos de Timbre** de modo que su teléfono tengan un timbre que lo distinga. Véase **Timbre Distintivo**.

Beneficio:
Los usuarios pueden distinguir fácilmente cuál es el teléfono que está dando timbre.



Aplicación:
Los usuarios que trabajan en oficinas donde el espacio es muy reducido pueden beneficiarse con los cuatro **Tipos de Timbre** que se ofrecen, al poder determinar cuál es el teléfono que suena.

Función:
Retransmisión Selectiva de Llamadas (Véase No Interrumpir)

Función:
Aparato Telefónico de Marcado Rápido

Descripción:
El **Marcado Rápido** proporciona un acceso fácil a números frecuentemente marcados. Esta función permite que el usuario programe y marque automáticamente hasta 24 números previamente almacenados, los cuales pueden cambiarse fácilmente, según se requiera. Los teléfonos M7310 pueden utilizar teclas de **Marcado Automático** externas para marcar rápidamente. Es posible almacenar números de hasta 16 dígitos.

Beneficio:
Reduce el tiempo y los errores de marcado.

Aplicación:
Los empleados que deban marcar los mismos números repetidamente podrán aprovechar la ventaja que representa programar esos números en sus listas personales de **Marcado Rápido.**

Función:
Indicador Visual de Hora y Fecha

Descripción:
La **Hora y** la **Fecha** aparecerán en la pantalla de cristal líquido del teléfono Norstar, cuando el usuario no lo esté utilizando.

El indicador de **Hora y Fecha** en inglés tiene un formato de 12 horas, en el cual aparece ya sea A.M. o P.M. después de la hora. Las versiones en español de **Idioma Alterno** tienen un formato de 24 horas.

Beneficio:
Permite que los usuarios estén al tanto de la hora y la fecha, sin tener que recurrir a dispositivos externos ni reducir el espacio de sus escritorios.

Aplicación:
Para empleados que necesitan saber la hora exacta por haber hecho citas o tener reuniones importantes.



Función:
Transferencia/Transferencia Mediante Conferencia/Transferencia Mediante Retención

Descripción:
La función de **Transferencia** ofrece dos medios idóneos para transferir una llamada externa a otro empleado de la oficina:

La **Transferencia Mediante Conferencia** permite presentar a dos personas en una conversación tripartita antes de dejarlas conectadas. Esta función trabaja mejor si una de las personas se encuentra dentro del sistema Norstar, pero la **Transferencia Mediante Conferencia** también permite que dos participantes externos puedan conectarse poniendo una Conferencia en Retención en el aparato Norstar. Si se utiliza este método, el usuario de Norstar deberá controlar la llamada, y desconectarla cuando los dos participantes externos hayan terminado de hablar. Si el usuario de Norstar desconecta la llamada, los dos participantes externos quedarán desconectados.

La **Transferencia Mediante Retención** es un método sencillo y efectivo para transferir llamadas. Permite que el usuario le comunique en privado a otra persona de la oficina que tiene una llamada en espera en una línea determinada. A fin de aceptar la llamada, la otra persona presiona el indicador de línea de su teléfono Norstar. Si la llamada no es aceptada, la primera persona podrá volver a hablar con la que llama y tomar un mensaje, o bien explicarle que la otra persona no se encuentra.

Función:
Teclas de Funciones Programables por el Usuario

Descripción:
El usuario de un aparato telefónico Norstar puede programar muchas funciones, números de Marcado Rápido personales, y teclas de **Marcado Automático** sin la ayuda de un instalador o Administrador del Sistema. En el teléfono M7310, que tiene doce teclas de doble función, cada una de las partes superiores e inferiores pueden contener una **Función** o un **Número Marcado Automático Interno (SDT)**, o **Marcado Automático Externo (Llamada Rápida).**

Beneficio:
Los usuarios pueden adaptar sus aparatos Norstar con la mayoría de las funciones deseadas, sin tener que llamar a un instalador o al Administrador del Sistema.

Aplicación:
Toda empresa que desee aumentar su productividad y reducir los costos de sus comunicaciones, o donde los empleados deseen programar sus propios aparatos telefónicos, de acuerdo con sus necesidades específicas.



Función:
Comunicación Directa

Descripción:
El usuario puede hacer un anuncio telefónico directo a otro teléfono, en vez de una llamada con timbre normal. Si se logra la **Comunicación Directa**, el teléfono llamado genera un tono indicador de **Comunicación Directa** una sola vez, contesta la llamada automáticamente, activa el parlante, y puede activar en forma automática las funciones de **Manos Libres** o **Auriculares.**

Beneficio:
El usuario puede establecer una **Comunicación Directa,** y no tiene que esperar la secuencia normal de tonos de timbre y contestación.

Aplicación:
Los ejecutivos que tengan que hacer un anuncio importante a un empleado determinado pueden activar la **Comunicación Directa** para hacer la llamada de inmediato.

Función:
Comunicación Directa Denegada

Descripción:
El usuario puede activar la función de **Comunicación Directa Denegada** para evitar que su teléfono reciba **Comunicaciones Directas**. Las llamadas generadas internamente se recibirán como llamadas con timbre.

Beneficio:
Evita la recepción de **Comunicaciones Directas** durante reuniones importantes con clientes u otras situaciones determinadas.

Aplicación:
Un empleado que se encuentre reunido con un cliente importante puede activar la **Comunicación Directa Denegada** hasta que concluya dicha reunión.



DEL SISTEMA MODULAR

El Sistema Modular Norstar, al igual que el Sistema Compacto, es un sistema multilínea digital diseñado para que sea fácil de usar y de ampliar. El Sistema Modular ofrece todos los servicios telefónicos básicos del Compacto, pero con una mayor capacidad, de 8 a 80 líneas y de 24 a 120 teléfonos. La configuración del sistema es flexible, pero en todo caso retiene un acceso constante a la tecnología Norstar, incluida la interconexión con las CP.

El núcleo del Sistema Modular es la Unidad de Servicio Multilínea, o USM. Esta es la unidad básica, con un tamaño inicial de 8 líneas y 24 teléfonos, y puede ampliarse mediante la adición de Módulos de Líneas Troncales (MLT) o Módulos de Aparatos Telefónicos (MAT). Pueden añadirse seis módulos en cualquier combinación. Un Módulo de Línea Troncal permite la adición de hasta 12 líneas de Oficina Central (líneas OC); un Módulo de Aparato Telefónico permite la adición de hasta 16 teléfonos Norstar, o teléfonos analógicos de una sola línea, cuando se usa con un Adaptador Terminal Analógico (ATA).

Los beneficios que el usuario final obtiene del Sistema Modular son los mismos que en el caso del Sistema Compacto: el acceso a una alta tecnología mediante procedimientos simples. Una razón importante para esta simplicidad es que los procedimientos Norstar son lógicamente coherentes, es decir, al aprender cómo trabaja una función, se sabe instintivamente cómo tener acceso a otras.

Esta Descripción del Sistema Modular Norstar incluye lo siguiente:

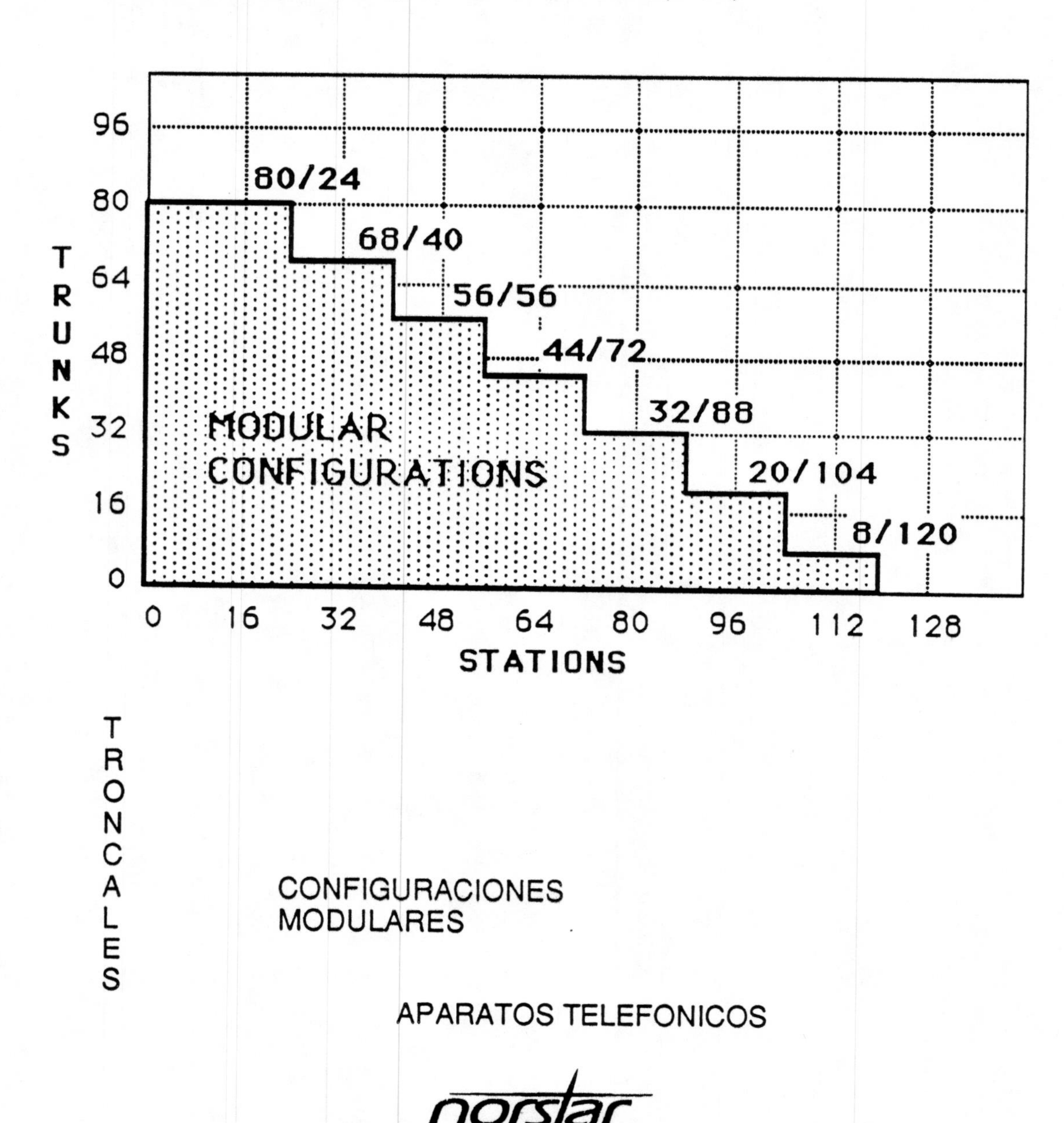
- Componentes del Sistema Modular Norstar
- Aparatos telefónicos Norstar para el Sistema Modular
- Equipos y suministros
- Equipo optativo
- Especificaciones del funcionamiento

También se incluyen dibujos y diagramas para ilustrar el texto.



Configuración del Sistema Modular

El gráfico que aparece a continuación lo ayudará a configurar su Sistema Modular Norstar para obtener el número correcto de Módulos de Líneas Troncales (MLT) y Módulos de Aparatos Telefónicos (MAT). Use los valores indicados en el centro de cada cuadrado como el número máximo de aparatos por el número máximo de líneas que se necesitará. El valor indicado arriba, a la izquierda, será el número de líneas troncales o líneas OC (los Módulos de Líneas Troncales completos permiten la adición de hasta 12 líneas de oficina central en la USM por módulo), y el valor indicado abajo, a la derecha, será el número de Aparatos Telefónicos Norstar (los Módulos de Aparatos Telefónicos permiten la adición de hasta 16 terminales en la USM por módulo) requerido para la configuración; es decir, 56 líneas de oficina central por 56 aparatos telefónicos requeriría 4 Módulos de Líneas Troncales (MLT) completos y 2 Módulos de Aparatos Telefónicos (MAT).



norstar

(Guía de la Configuración)

Capacidad del Sistema Modular Meridian

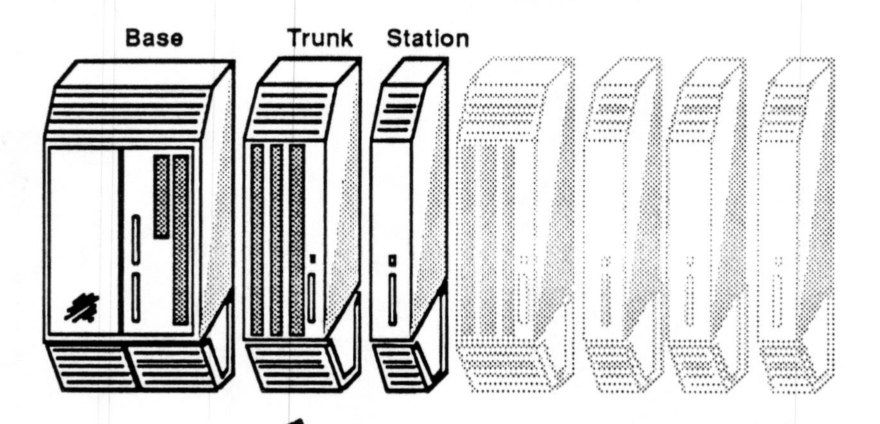
El Sistema Modular Norstar tiene una capacidad total de 128 entradas, que pueden configurarse como conexiones OC (líneas) analógicas, entradas de teléfonos, o conexiones para otros dispositivos, por ejemplo, computadoras personales, Adaptadores Terminales Analógicos (ATA), etc. El sistema puede configurarse para cualquier combinación de líneas/aparatos hasta un máximo de 80 líneas OC o 120 teléfonos, o cualquier combinación de ambos.

Componentes del Sistema Modular Norstar

- Núcleo 8 X 24 (USM)
- Cartucho ROM de funciones
- Caja del cable (incluida con la USM, MLT y MAT)
- Cartucho de expansión de 2 entradas
- Cartucho de expansión de 6 entradas
- Módulo de Líneas Troncales
- Cartucho de líneas troncales
- Módulo de Aparatos Telefónicos
- Barra de alimentación
- Teléfono(s) Norstar M7208
- Teléfono(s) Norstar M7310
- Teléfono(s) Norstar M7324
- Campo Indicador de Ocupación Norstar
- Cables DS-30 (incluidos con la USM, MLT y MAT)
- Soporte para el hombro
- Adaptador Terminal Analógico (ATA) Norstar
- Equipo de filtros de radiofrecuencia



Base Teléfono interurbano



Máximo de 6 módulos intercambiables (USM con MLT y MAT)

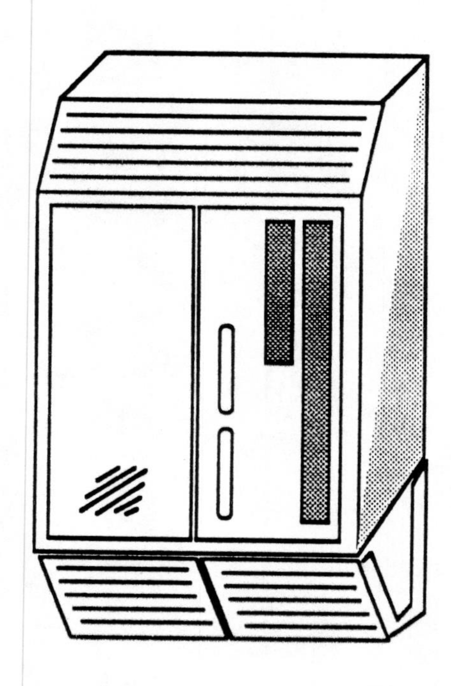
norstar

Unidad de Servicio Multilínea (USM) - (NT5B20)

La USM básica es el centro del Sistema Modular Norstar, y tiene capacidad para un máximo de 8 líneas troncales/líneas y 24 aparatos telefónicos Norstar. Esta USM está equipada con dos entradas de transferencia de emergencia, lo que, en el caso de un corte de corriente eléctrica, permite seguir haciendo y recibiendo llamadas normales. La USM, con el cartucho ROM y la fuente alimentadora, tiene un tiempo medio entre fallas (TMEF) de más de 6 años. No tiene piezas reemplazables en el lugar de ubicación, con la excepción de la tarjeta ROM enchufable usada para actualizar el software y los cartuchos de expansión. La USM está conectada con los demás módulos por medio de cables DS-30 y un cartucho de expansión de dos o de seis entradas.

Alimentación eléctrica de CA especificada para la USM modular:

- Asignación de 115 Vca, 50/60 Hz, 3 hilos, 15 amperios
- Deberá haber un tercer hilo a tierra
- No deberá tener interruptor
- No deberá estar a más de 4,9 pies (1,5 m) de la USM (no se recomienda el uso de un cable de extensión)





Condiciones Ambientales Requeridas

El lugar donde se instale el sistema deberá ser:

- o Limpio, seco y bien ventilado
- o Mantenido a una temperatura de 32°F a 122°F (0°C a 50°C)
- o Mantenido a una humedad relativa del 0% al 95% sin condensación
- o Equipado con una caja de puesta a tierra (USM) plenamente funcional contra descargas eléctricas

La USM deberá montarse verticalmente sobre una superficie plana conveniente. Si no la hubiera, córtese una tabla de tamaño suficiente para sostener el bloque de distribución. El montaje deberá hacerse de la siguiente manera:

- o Deberá efectuarse por lo menos a 13,1 pies (4 m) de distancia de equipos tales como copiadoras, motores eléctricos u otros dispositivos que puedan producir interferencia electromagnética, de radiofrecuencia o electrostática.
- o Deberán usarse cuatro tornillos #10 de 1_ - 1_ pulgadas de largo por pieza de montaje
- o Una tabla de madera, de 3/4 de pulgada de espesor (si es necesaria para instalar la USM)

Cartuchos de expansión

Hay dos (2) tipos de cartuchos de expansión, el de 2 entradas y el de 6 entradas.

Cartucho de 2 entradas:
Este cartucho se instala en la USM, y permite dos MLT y/o MAT adicionales.



Cartucho de 6 entradas:
Este cartucho se instala en la USM, y permite seis MLT y/o MAT adicionales.

El cartucho de expansión de 2 entradas permite líneas OC de 9 a 20, y de 21 a 32, o ND implícitos de 261 a 276, y de 245 a 260, mientras que el cartucho de expansión de 6 entradas permite líneas OC de 9 a 20, hasta 69 a 80, o ND implícitos de 245 a 260, hasta 325 a 340, o un total de 128 entradas, que pueden ser líneas, aparatos telefónicos o una combinación de ambos.

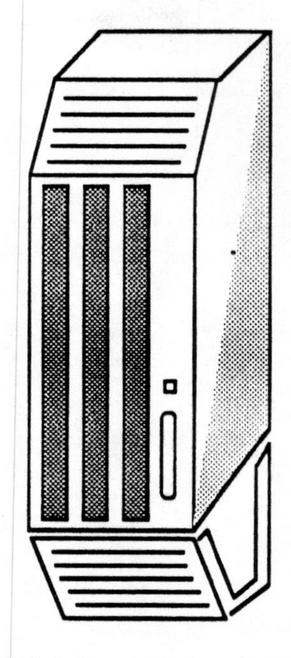
Módulo de Líneas Troncales (MLT)

El módulo de líneas troncales se ha diseñado para un máximo de tres cartuchos de líneas troncales, cada uno de los cuales aloja 4 líneas externas. Por lo tanto, un solo módulo de líneas troncales, con tres cartuchos de líneas troncales, tiene capacidad para un máximo de 12 líneas troncales/líneas. El Módulo de Líneas Troncales está conectado a la USM mediante cables DS-30, cada uno de los cuales tiene hasta 10 pies de largo.

Cartucho de Líneas Troncales

El Cartucho de Líneas Troncales puede insertarse en cualquiera de las tres ranuras del Módulo de Líneas Troncales para añadir más líneas troncales/líneas. Cada uno de estos cartuchos tiene capacidad para cuatro líneas troncales, y es sensible a las descargas electrostáticas, por lo que la persona que los manipule deberá usar una cinta de puesta a tierra.





(Módulo de Líneas Troncales)

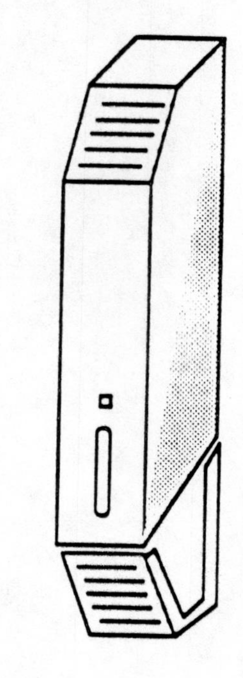
Interfaz de Líneas OC y PBX

Esta interfaz permite el acceso a la red de comunicación telefónica a traves de un máximo de ocho líneas analógicas de Oficina Central o PBX de la USM. Téngase en cuenta lo siguiente:

- o la resistencia terminal es de 600 ohmios
- o las líneas externas se conectan a la USM mediante conectores RJ-21
- o las conexiones son insensibles a la verificación de polaridad de punta y nuca

Módulo de Aparatos Telefónicos (MAT) - (NT5B50)

El MAT (Módulo de Aparatos Telefónicos) se ha diseñado para un máximo de 16 aparatos telefónicos Norstar, y está conectado a la USM a través de cables DS-30. Emplea conectores RJ-21 para conectarse con la QCBIX-1a, o su equivalente, en el caso de los aparatos telefónicos Norstar.



(Station Module)

Aparatos Telefónicos Norstar para el Sistema Modular

En 1988, Norstar Compact introdujo dos teléfonos, el M7208 y el M7310. Ahora, el Sistema Modular Norstar introduce un tercer teléfono, el M7324. El diseño de estos teléfonos se basó en una extensa investigación del mercado para satisfacer las necesidades de los usuarios finales. Los tres teléfonos contribuyen a mejorar la eficiencia comercial, porque facilitan las llamadas y el uso de las funciones con precisión y agilidad. Cada terminal combina ciertas funciones y características que satisfacen las necesidades del usuario final de forma singularmente apropiada. Los teléfonos pueden programarse con un Medidor de Duración de la Llamada que muestra dicha duración en minutos y segundos. Además, cada teléfono puede montarse fácilmente en la pared, sacando la base e invirtiéndola. Las tres terminales pueden usarse dejando las manos libres. Esta capacidad es activada en el software por el instalador o el administrador.

Los números de modelo de los teléfonos tienen un significado específico:

M	M	M	= Meridian
7	7	7	= Indica un producto Norstar
2	3	3	= Indica que deja las manos libres, más el número de líneas en la pantalla
08	10	24	= Indica el número de teclas con indicadores LCD

NOTA: Los teléfonos Norstar Meridian no pueden tener Extensiones Fuera del Local (EFL).

Todos los cables nuevos o existentes deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

- Un par trenzado por teléfono; resistencia del bucle de CC de menos de 59 ohmios
- El cable (24 AWG) no deberá medir más de 1.000 pies (305 m)
- Puede usarse una fuente alimentadora (FAAA) para extender la longitud del bucle, si el cable es de más de 1.000 pies (305 m), pero de menos de 2.600 pies (792,5 m)
- No deberán usarse puentes de derivación

Aquellos que deseen usar aparatos de una sola línea u otros dispositivos analógicos con el Modular Norstar, pueden obtener el Adaptador Terminal Analógico (ATA). El ATA puede proporcionar una interfaz para cualquier dispositivo analógico, tal como:

- Teléfonos de una sola línea
- Módems
- Contestadores automáticos
- Lectoras de tarjetas de crédito
- Máquinas de facsímil



Equipos y suministros

Existen varias maneras de efectuar las conexiones del sistema modular multilínea (remítase al gráfico de configuración y capacidad). A continuacion aparecerá una lista que representa una instalación típica:

Equipo requerido:

- o Una Unidad de Servicio Multilínea (USM)
- o Hasta veinticuatro teléfonos M7208, M7310 o M7324 en cualquier combinación

Materiales diversos (pueden variar):

- o Dos bloques terminales de distribución de 25 pares (50 clavijas); QCBIX-1A o su equivalente.
- o Un cable de 25 pares, 24 AWG, con un RJ-21 (conector hembra de 50 clavijas) en un extremo, conecta la USM con el bloque de distribución. Asegúrese de que dicho bloque no esté fuera del alcance del cable.
- o Alambre trenzado telefónico 24 AWG.
- o Cintas de designación QCBIX o su equivalente.
- o Hasta 16 conectores modulares RJ-11 para teléfonos.

Equipos operativos

Fuente de Música Externa

Sistema de Anuncios Externos

Adaptador Terminal Analógico

Campo Indicador de Ocupación

Fuente Alimentadora (para extender la longitud del bucle)

Interfaz de Aplicación de CP

Salida de Timbre Auxiliar



Especificaciones de Funcionamiento

Registro

- o CS-O3
- o Parte 15, Subparte J, Clase A de la FCC
- o Parte 68 de la FCC
- o Multilínea AB67UJ-17156-KF-E
- o Híbrido AB67UJ-17338-MF-E

Consumo de Energía Eléctrica

La configuración del sistema determina el consumo de energía. Sin embargo, la USM modular utiliza 50 vatios, mientras que cada módulo utiliza 24 vatios. El consumo máximo sería entonces de 194 vatios, calculado de la siguiente manera:

USM	50 vatios x 1	50 vatios
Módulo (MLT y MAT)	24 vatios x 6	144 vatios
	Total máx.	194 vatios

Interfaz de línea de aparato digital

Esta interfaz de 2 hilos provee acceso al equipo común de la USM para los teléfonos digitales. El par porta energía, así como una señal multiplexada de compresión en el tiempo de 512 kbps. Este par:

o tiene una resistencia máxima permisible de bucle telefónico de hasta 52 ohmios. Esto equivale a 300 m (1.000 pies) de cable 24 AWG, además de un margen mínimo terminal de 7,6 ohmios;

o es insensible a la verificación de polaridad de punta y nuca;

o permite la alimentación local hasta 2.600 pies con una FAAA.

Cables y conexiones necesarios

- Para conexiones de líneas troncales: Un cable de 25 pares, 24 AWG, completo con un RJ-21 (conector hembra de 50 clavijas) en un extremo, para cada USM o módulo de líneas troncales instalado para la conexión con los bloques repartidores principales.
- Para conexiones telefónicas: Un cable de 25 pares, 24 AWG, completo con un RJ-21 (conector hembra de 50 clavijas) en un extremo, para cada USM o módulo de aparatos telefónicos instalado para la conexión con los bloques repartidores principales para el alambrado telefónico.
- Suficientes conectores modulares RJ-11 para los aparatos telefónicos.
- Suficientes bloques terminales de distribución de 50 clavijas y 25 pares para permitir el alambrado de las líneas troncales.
- Suficientes bloques terminales de distribución de 50 clavijas y 25 pares para permitir el alambrado telefónico.

Señalización

Señalización de Impulsos de Marcación (IM)

Régimen de repetición de impulsos	Superior a 8-11 impulsos por segundo
Intervalo de interrupción para un solo impulso	Superior a 53 ms-80 ms

Señalización de Tonos Duales de Multifrecuencia (TDMF)

Señalización - El generador TDMF provee los siguientes niveles de salida a través de las terminales de punta y nuca de cualquiera de sus líneas OC.

Por frecuencia	Niveles
Grupo bajo mínimo	10 dBm
Grupo alto mínimo	-8 dBm
Mínimo	-1 dBm

La diferencia máxima de niveles entre el componente de frecuencia de un par de frecuencias no supera los 4 dB, y los niveles de un componente de alta frecuencia son iguales o superiores al nivel del componente de baja frecuencia.



Tonos de servicio

Tono	Frecuencias	Nivel (dBmO)	Cadencia (segundos)
Tono	350 + 440	-14	
Ocupado	480 + 620	-24	0.5 con./0.5 desc.
Nueva solicitud	480 + 620	-24	0.25 con./0.25 desc.
Devolución de Llamada	440 + 480	-19	2.0 con./4.0 desc.
Tono de retención	440	-14	

Plan de transmisión y perdidas

TOLR/ROLR en la interfaz de línea externa de la USM

-47 dB/+44 dB

TOLR/ROLR en la OC

-43 dB/+48 dB para 2750 m (9000 pies)

Intercomunicación

ULR para llamadas de intercomunicación

Línea externa

+2,0 dB para 2750 m (9000 pies)

Las características del efecto local superan estos límites

Llamadas externas
- SOLR > 2 dB para un bucle de 0 m (0 pies)
- SOLR > 6 dB para 2.750 m (9000 pies)
- SOLR > 6 dB para 4.575 m (15.000 pies)

Llamadas de intercomunicación
- SOLR .> 12dB nominal



Características de funcionamiento con Manos Libres

- o Algoritmo de manos libres digital avanzado de triple estado
- o Escala de control del volumen de > 40 dB
- o TOLR = -46 dB para la línea externa
- o ROLR (vol. máx.) = 41 dB para la línea externa
- o Distorsión de transmisión <3% a 108 dBsPL (nominal)
- o Distorsión de recepción <3% a -16 dBPA (nominal)

Características del Microteléfono

Ruido de recepción <41 dBA
Ruido de transmisión <20 dBmC

NOTA: El rendimiento en general superará estas especificaciones.Descripción del Sistema Modular



PARAMETROS DEL SISTEMA MODULAR NORSTAR (DR2)

Funciones	Máximos
Administración	
No. de caracteres para designar teléfonos	7
No. de caracteres para designar líneas	7
Teclas de contestación por teléfono	4
ND de Estacionamiento de Llamadas (órbitas)	9
Grupos para Atender Llamadas	4
Número de Guía	2, 3, 4 dígitos sin expansión 2, 3, 4 dígitos con expansión
Restricciones Flexibles de Llamadas	
No. de entradas	30
Longitud de la entrada (dígitos)	8
No. de excepciones	10
Longitud de la entrada de la excepción	14
Clave de anulación	100
Intercomunicadores	6 teclas por aparato
Líneas Comunes Externas (salientes)	9
Mensajes	
No. de mensajes enviados (desde el 'aparato de marcar el 0')	30
No. de mensajes almacenados	4
Zonas de Anuncio (internas)	6
Claves	
Sistema	6 dígitos
Excepción	4 dígitos, 100 entradas
Aparatos Principales	Múltiples
Repetición de Llamada por Líneas Comunes Externas Ocupadas	3
Timbres Antes de la Transferencia de Llamada Diferida	Variable 2, 3, 4 ó 6



Marcado del Número Almacenado	16 dígitos
Marcado Rápido del Sistema No. de entradas Longitud de la entrada	 70 16
Marcado Rápido del Aparato Telefónico No. de entradas Longitud de la entrada	 24 16

Equipo	**Máximos**
Número máximo de entradas	128
Módulo Indicador Multilínea	2 por 7.324
Unidad de Servicio Multilínea	8 líneas troncales y 24 teléfonos
Módulos adicionales permitidos (pueden ser de líneas troncales o de aparatos telefónicos)	6
Cartuchos de expansión	1 (2 ó 6 entradas)
Cartuchos de líneas troncales por módulo de líneas troncales	3
Líneas de Oficina Central por módulo de líneas troncales	12
Líneas de Oficina Central por cartucho de líneas troncales	4
Aparatos telefónicos/Módulo de aparatos telefónicos	16
Teléfonos de emergencia/paros de electricidad por USM por módulo de líneas troncales	 2 1
Adaptadores Terminales Analógicos	1 por entrada de aparato telefónico

Lista de Funciones del Sistema Modular

Reubicación Automática de los Aparatos
Reubicación Automática de los Aparatos-Mejora de la Activación
Música de Fondo
Estacionamiento de Llamadas (con Devolución de Llamada)
Acceso a Centrex/PBX
Transferencia de Llamada Diferida
Transferencia de Timbre Diferido
Transferencia de Emergencia/Conexión en Caso de Paro de Electricidad
Acceso a Líneas Externas
Restricciones Flexibles de Llamadas/Anulación de las Mismas
Plan de Numeración Flexible
Líneas Comunes Externas
Selección Manual de Línea
Acceso a Líneas Múltiples
Música/Tono/Silencio en Retención
Servicio Nocturno
Servicio Nocturno (Flexible)
Línea Principal
Linea Principal (Multiple
Aparato Principal
Líneas Privadas
Marcado de Impulsos/Tonos
Claves de Anulación de Restricciones
Sistema de Llamadas Rápidas
Configuración PBX Cuadrada/Sin Principal/Híbrida



Función:
Reubicación Automática de los Aparatos

Descripción:
Los usuarios pueden trasladar sus aparatos Norstar, simplemente desconectándolos y llevándolos a una nueva ubicación. No hay necesidad de marcar ningún tipo de "identificación" o código para trasladar el aparato. Todas las asignaciones de teclas y de funciones permanecen con el aparato en la nueva ubicación.

Beneficio:
Permite ahorrar tiempo y dinero en sistemas que requieren una reprogramación manual. Los usuarios pueden trasladar sus propios teléfonos sin tener que llamar a un instalador.

Aplicación:
Prácticamente cualquier medio dinámico en el cual los empleados cambien de ubicación. En aquellos casos en que los empleados se relevan temporalmente, la **Reubicación Automática de los Aparatos** les evita tener que aprenderse el funcionamiento de un nuevo aparato (ya que simplemente pueden llevarse consigo sus aparatos).

Función:
Reubicación Automática de los Aparatos-Mejora de la Activación

Descripción
La **Reubicación Automática de los Aparatos** se ha mejorado en cuanto a que tiene la opción de poderse activar o desactivar.

Beneficio:
Este control permite a los instaladores y a los obreros evitar reubicaciones de datos de administración no deseadas, o recuperarse de las mismas, cuando se instalan o se comprueban los equipos.

Aplicación:
Un instalador desactiva la **Reubicación Automática de los Aparatos** para programar el sistema de su oficina. Al llivar el sistema Norstar al local del cliente, vuelve a establecer la **Reubicación Automática de los Aparatos**, de manera que los empleados puedan trasladar sus teléfonos y conservar toda la programación de los mismos.



Función:
Música de Fondo

Descripción:
Los usuarios pueden escuchar música a través de los parlantes de los aparatos Norstar, si una fuente de música externa, tal como un sintonizador de radio o un reproductor de cinta magnetofónica, está conectada a la Unidad de Servicio Multilínea (USM).

Beneficio:
Ofrece una alternativa poco costosa con respecto a los llamados sistemas "Muzak", y mejora el ambiente de la oficina.

Aplicación:
Las oficinas de los abogados, las consultas de los dentistas, las áreas de recepción, prácticamente cualquier medio comercial que quiera tener música "transmitida". Cada usuario de los aparatos telefónicos tiene la opción de poner o de quitar la música, de acuerdo con sus deseos.

Función:
Estacionamiento de Llamadas (con Devolución de Llamada)

Descripción:
Estacionamiento de Llamadas pone en **Retención** una llamada conectada, permitiendo que la misma se recupere desde cualquier aparato Norstar mediante el código de recuperación que se le ha asignado automáticamente.

Estacionamiento de Llamadas proporciona un método para trasladar una llamada interna o externa de un aparato a otro, sin que sea necesario que el usuario dirija la llamada al aparato específico, ni que aparezca la línea o el Número de Directorio (DN) en el aparato de destino. Para la persona **Estacionada,** es como si estuviera en **Retención**. Una de las diferencias consiste en que se produce una **Devolución de Llamada** si una llamada externa está **Estacionada** durante demasiado tiempo, generándose un retorno de llamada a la persona estacionada.

En un sistema totalmente **Cuadrado** (o sea, un sistema en el cual aparezcan todas las líneas en todos los aparatos), no es necesario el **Estacionamiento de Llamadas** para las llamadas externas, ya que éstas pueden trasladarse de un aparato a otro mediante la función de **Retención**.



En este caso, la única aplicación de **Estacionamiento de Llamadas** sería para trasladar las llamadas internas de un aparato a otro (o sea, como alternativa en cuanto al uso de la función **Transferencia**).

Aunque la función **Estacionamiento de Llamadas** no es necesaria para las llamadas externas en un sistema totalmente **Cuadrado**, la misma trabaja normalmente si se le llama.

Beneficio:
Permite a los usuarios colocar llamadas en la "zona de estacionamiento" de **Estacionamiento de Llamadas** hasta que se recuperen en otro teléfono, sin tener que conectar líneas o Números de Directorio (DN) en cualquier aparato del sistema Norstar.

Aplicación:
En un hospital, las enfermeras llaman a los médicos mediante el sistema de **Anuncio**, y **Estacionan** las llamadas en la "zona de estacionamiento" de **Estacionamiento de Llamadas**. Los médicos recuperan las llamadas mediante la tecla del **Intercomunicador** en cualquier aparato Norstar, así como un código para la llamada **Estacionada**.

Función:
Acceso a Centrex/PBX

Descripción:
Este grupo de funciones relacionadas le permite a un sistema Norstar colocado detrás de un Centrex (un sistema de conmutación de oficina central), o detrás de un PBX (un equipo situado dentro del local), obtener acceso a las funciones del conmutador Centrex/PBX que requieren señales, además de los dígitos marcados. **Señal, Pausa, Funcionar/Interrumpir** y **Desconexión Programada** se incluyen en este grupo:

Señal: Si el sistema Norstar está ubicado detrás de un sistema PBX o Centrex, puede ser preferible obtener **Acceso** a las funciones especiales del conmutador PBX o Centrex, utilizando la tecla de **Señal** o el código de funciones. También puede incluirse **Señal** como parte de una secuencia almacenada durante más tiempo en una tecla de **Marcado Automático**, o en un código de **Marcado Rápido**.

Pausa inserta una breve **Pausa** en un número que se marca, o en un número que se almacena para el **Marcado Rápido** o el **Marcado**

Automático. A veces se necesita para el **Acceso a Centrex/PBX**. Una persona que hace una llamada a una empresa de telecomunicaciones (de larga distancia) puede insertar una **Pausa**, y esperar hasta "escuchar" un segundo tono antes de que la empresa capte los dígitos restantes para establecer la llamada de larga distancia. **Pausa** proporciona un retardo automático de 1.5 segundos en una secuencia de marcado. También puede utilizarse **Pausa** conjuntamente con la **Señalización de Punta a Punta** (véase Funciones de Aparatos Telefónicos Compactos), o al obtener acceso a las funciones de un sistema Centrex o PBX.

Funcionar/Interrumpir es un código que le permite al usuario almacenar dos o más secuencias de Centrex/PBX, por ejemplo, los códigos de **"Retransmisión de Llamadas"** y de **"Cancelar Retransmisión de Llamadas"**, utilizando la misma tecla programable en el aparato Norstar, oprimiendo sucesivamente el código de activación/desactivación de envío. Puede considerarse como conmutador de activación/desactivación de los códigos de acceso a las funciones de Centrex/PBX.

Desconexion Programada es un código que le indica al Centrex/PBX que dé una señal para desconectar una llamada, y luego un tono. Puede incluirse en una secuencia de **Marcado Automático**, en un binario de **Marcado Rápido**, o en la memoria intermedia de **Repetir el Ultimo Número**.
Beneficio (del Acceso a Centrex/PBX):
Los usuarios pueden interconectar su sistema Norstar detrás de un conmutador telefónico mayor, dentro o fuera del local. Los departamentos individuales pueden contar con todas las funciones y los beneficios de un sistema Norstar, así como obtener acceso y utilizar las funciones residentes en el sistema Centrex o PBX mayor con facilidad.

Aplicación:
Los usuarios de oficinas que reciben servicio de los sistemas PBX, y los que reciben servicio de los sistemas de conmutación de oficina central (Centrex) pueden continuar personalizando su sistema Norstar a sus necesidades exclusivas, a la vez que conservan la flexibilidad para obtener acceso a funciones del sistema mayor, sin perder la funcionalidad de ninguno de los dos sistemas.



Función:
Transferencia de Llamada Diferida

Descripción:
La función **Transferencia de Llamada Diferida** se ha mejorado, de manera que pueda especificarse que la **Transferencia** al **Aparato Principal** tenga lugar después de que el timbre suene 1, 2, 3, 4 o 6 veces, siendo 3 el valor implícito. Esta función se utiliza también para todas las líneas en las que se activa la **Transferencia de Llamada Diferida**.

Beneficio:
Le permite al usuario o al Administrador del Sistema especificar la cantidad de veces que sonará el timbre antes de que tenga lugar la **Transferencia** al **Aparato Principal**. Mejora el servicio que recibe el usuario, garantizando que no queden llamadas externas sin contestar.

Aplicación:
Los departamentos de servicio a los clientes, las compañías de telemercadeo, las agencias de seguros y otras compañías que dependen de las llamadas de los clientes para asegurar el éxito de sus negocios pueden estar seguros de que ninguna llamada quedará sin contestar.

Los empleados de almacén que manejan montacargas opinan que, cuando entra una llamada, no da tiempo a llegar al teléfono y a contestarla, si el timbre sólo suena tres veces. Mediante la administración del sistema, aumenta a seis la cantidad de veces que suena el timbre antes de que las llamadas se **transfieran** al **Aparato Principal** del almacén, dándoles más tiempo a los empleados para llegar al teléfono.



Función:
<u>Transferencia de Timbre Diferido</u>

Descripción:
Las llamadas externas no contestadas, después de tres ciclos completos de timbre, transferirán el mismo al **Aparato Principal**.

Beneficio:
Mejora el servicio a los clientes, garantizando que no quede ninguna llamada externa sin contestar.

Aplicación:
Los departamentos de servicio a los clientes, las compañías de telemercadeo, las agencias de seguros y otras compañías que dependen de las llamadas de los clientes para garantizar el éxito de sus negocios, pueden estar seguros de que ninguna llamada quedará sin contestar.

Función:
<u>Transferencia de Emergencia/Conexión en Caso de Paro de Electricidad</u>

Descripción:
Actuando independientemente del resto del sistema Norstar, un aparato de una sola línea puede ofrecer un servicio telefónico básico, en caso de producirse un paro de electricidad en el establecimiento comercial.

Beneficios:
Garantiza que estará disponible un servicio telefónico básico continuo, en caso de producirse un paro de electricidad.

Aplicación:
En las clínicas médicas, los hospitales y otras instituciones comerciales donde el servicio telefónico ininterrumpido tiene prioridad máxima. Esta función constituye un requisito indispensable en muchas de las Solicitudes de Propuestas (RFP), si no en la mayoría de éstas.

Función:
Acceso a Líneas Externas

Descripción:
Puede obtenerse acceso a las líneas externas mediante las teclas de líneas, o mediante las **Líneas Comunes Externas** de los aparatos Norstar.

Beneficios:
Ahorro de tiempo y mejora de las comunicaciones comerciales. Los usuarios autorizados a hacer llamadas externas no tienen que llamar a una operadora o recepcionista para hacer una llamada externa.

Aplicación:
Cualquier usuario que necesite obtener **Acceso** fácil e inmediato a líneas externas. Los empleados pueden obtener **Acceso** a las líneas externas directamente, sin tener que marcar ningún código.

Función:
Restricciones Flexibles de Llamadas/Anulación de las Mismas

Descripción:
Las **Restricciones Flexibles de Llamadas** le permiten al administrador del sistema evitar que una persona haga llamadas desde cualquier aparato telefónico a números no autorizados, tales como llamadas de larga distancia, llamadas informativas de asistencia de tasa local, llamadas de 1-900+ números, e incluso anular todas las llamadas, si así lo desea. Las **Anulaciones de Restricciones Flexibles de Llamadas** permiten **Anular la Restricción** de determinados números, es decir, que estos números se pueden marcar, ya que son excepciones de los números **Restringidos**.

Beneficio:
Ayuda a reducir los gastos por concepto de tasas de telecomunicaciones, en particular por llamadas telefónicas de larga distancia y llamadas locales tasadas (tales como las llamadas excesivas al servicio de asistencia de directorio). Sin embargo, la capacidad de **Excepción** garantiza que incluso los teléfonos totalmente **Restringidos** (que no pueden hacer ninguna llamada externa) puedan llamar siempre a números tales como el 911 (emergencia), el 1-800+ y el 1-IX-555-1212.

Aplicación:
Para las compañías que quieren reducir los gastos por concepto de tasas de telecomunicaciones, en particular por llamadas de larga distancia y de tasa local. Los aparatos telefónicos situados en áreas públicas tales como salones de conferencia de hoteles y salones para empleados pueden **Restringirse** solamente a las llamadas locales o internas.

Función:
Plan de Numeración Flexible

Descripción:
Permite hacerles una asignación flexible de dos, tres o cuatro dígitos a los códigos de acceso a los Números de Directorio (DN) y a las **Líneas Comunes Externas** que se utilizan en un sistema Norstar.

Beneficios:
Permite una administración fácil y productiva, así como una óptima asignación de números a las funciones del sistema, tales como el **Intercomunicador** y las **Líneas Comunes Externas**.

Aplicación:
Las empresas de cualquier tamaño pueden beneficiarse con esta función. Las empresas pequeñas de menos de 100 empleados pueden utilizar códigos de **Intercomunicador** de dos dígitos, si lo desean. Las empresas mayores pueden utilizar los mismos códigos de cuatro dígitos que utilizan en su plan de numeración de Centrex/PBX para sus códigos de **Intercomunicador**, lo que facilita a los usuarios poder recordar dichos códigos. Los hoteles y moteles pueden utilizar los números de las habitaciones para identificar los aparatos telefónicos del sistema Norstar.

Función:
Líneas Comunes Externas

Descripción:
Un grupo de aparatos telefónicos pueden compartir líneas comunes externas. Estas **Líneas Comunes Externas** pueden ser líneas WATS, líneas de Centrales Telefónicas Extranjeras o líneas de Oficinas Centrales. A cada aparato telefónico se le puede permitir o denegar el **Acceso** a las **Líneas Comunes Externas**.

Beneficios:
Se ahorra dinero, ya que varios aparatos telefónicos pueden compartir un grupo de líneas externas - no hay necesidad de proporcionarle una línea asignada a cada aparato telefónico que tenga acceso a las líneas comunes externas.

Aplicación:
Los ejecutivos, los vendedores o los representantes del servicio a los clientes que necesitan tener acceso inmediato a líneas WATS, o a líneas de Centrales Telefónicas Extranjeras (FX), pueden obtenerlo sin necesidad de proporcionarle una línea asignada a cada empleado. Una sola tecla del teléfono Norstar puede servir para todas las **Líneas Comunes Externas**, lo que permite utilizar las demás teclas para las funciones.

Función:
Selección Manual de Líneas

Descripción:
Cualquier línea desocupada u ocupada que se desee puede seleccionarse oprimiendo la tecla de línea. Esta acción anula la función de **Selección Automática de Líneas**.

Beneficio:
Si así lo desea, el usuario puede hacer llamadas en otra línea que no sea la línea "habitual".

Aplicación:
Las compañías que tienen líneas WATS de entrada pueden hacer que los empleados seleccionen manualmente dichas líneas para que se atiendan en primer lugar. La **Selección Manual de Líneas** permite elegir determinadas líneas para que reciban atención de acuerdo con su prioridad.

Función:
Acceso a Líneas Múltiples

Descripción:
Cada aparato Norstar puede tener instaladas **Líneas Múltiples**. Mediante los indicadores de la pantalla de cristal líquido (LCD) de Norstar, el sistema ofrece instrucciones visuales que muestran el estado de las llamadas entrantes.



Beneficios:
Los indicadores visuales asociados con las llamadas entrantes les permiten a las secretarias, a las recepcionistas y a otros empleados responsables del manejo de las **Líneas Múltiples** aumentar su productividad, y conocer a simple vista el estado de las líneas que aparecen en sus aparatos.

Aplicación:
Para secretarias, recepcionistas, representantes del servicio a los clientes y otros empleados que tienen que manejar **Líneas Múltiples** con rapidez y eficiencia.

Función:
Música / Tono / Silencio en Retención

Descripción:
Esta función permite que las llamadas externas en **Retención** se presenten con **Música**, un **Tono** periódico, o **Silencio**.

Beneficio:
Ofrece un mejor servicio a los clientes, ya que la **Música en Retención** o los **Tonos en Retención** les aseguran a las personas que hacen llamadas externas que no se les ha olvidado ni "cortado" la comunicación.

Aplicación:
Las representantes del servicio a los clientes, las secretarias de departamentos y las enfermeras que esperan que los médicos contesten los **Anuncios** para transferir las llamadas pueden ofrecer un mejor servicio a los clientes mediante la **Música en Retención** o los **Tonos en Retención**.

Función:
Servicio Nocturno

Descripción:
Un aparato designado como **Aparato Principal** puede activar o desactivar el **Servicio Nocturno**, el cual transfiere las llamadas de timbre a un teléfono de **Servicio Nocturno** previamente seleccionado. El funcionamiento del **Servicio Nocturno** puede definirse como la transferencia de todas las llamadas de timbre y las llamadas de marcar el

0 al aparato de **Servicio Nocturno**; de manera opcional, las llamadas entrantes del **Servicio Nocturno** pueden activar un **Timbre Auxiliar**.

Beneficio:
Garantiza que un empleado adiestrado y designado para tal responsabilidad conteste de manera profesional incluso las llamadas entrantes fuera de hora.

Aplicación:
Las compañías pueden activar el Servicio Nocturno para retransmitir todas las llamadas a un teléfono de guardia, o al aparato Norstar de un empleado que trabaje fuera de hora. Un guardia encargado de vigilar los locales de una compañía puede utilizar la función **Atender Llamadas** para atender las llamadas entrantes. El **Timbre Auxiliar** le proporcionará al mismo una señal audible cuando entre alguna llamada.

Función:
Servicio Nocturno (Flexible)

Descripción:
Servicio Nocturno es un término general que comprende una amplia gama de posibilidades de manejo de llamadas, las cuales pueden presentarse cuando una llamada entra "fuera de hora". El sistema Norstar proporciona la flexibilidad necesaria para:

- Conectar líneas individuales con el **Servicio Nocturno,** y desconectarlas del mismo .

- Permitirle a cada línea externa que da timbre llamar a un Número de Directorio (DN) preseleccionado, cuando la línea se encuentra conectada con el **Servicio Nocturno (Aparatos Múltiples de Llamadas Nocturnas)**.

- Un timbre prolongado para llamadas de **"Marcar el 0"** a un Número de Directorio (DN) preseleccionado **(Aparato Nocturno de "Marcar el 0")**.

- La activación opcional de un timbre auxiliar para las líneas que suenan en llamadas del **Servicio Nocturno**, o del **Aparato Nocturno de "Marcar el 0" (Timbre Auxiliar Nocturno para Cada Línea)**.

- Poder contestar las llamadas que dan timbre en líneas definidas como conectadas con el **Servicio Nocturno** desde cualquier aparato telefónico del sistema (**Contestación de Líneas Troncales desde Cualquier Aparato Telefónico**, o **TAFAS**).

Beneficios:
Proporciona una amplia gama de posibilidades para interceptar y transferir las llamadas entrantes a líneas conectadas con el **Servicio Nocturno**, ofreciendo un mejor servicio a los clientes, y reduciendo las retrodemandas.

Aplicación:
Cualquier empresa que requiera la capacidad de utilizar o cancelar el servicio nocturno. Puede utilizarse el **Servicio Nocturno** cuando todos los miembros de una organización se encuentran en una reunión. La función **TAFAS** resulta útil para aquellas oficinas donde haya guardias que hagan rondas nocturnas, y que tengan la responsabilidad de contestar las llamadas "fuera de hora".
La flexibilidad que ofrecen las opciones del **Servicio Nocturno** de Norstar hace que la cantidad de aplicaciones posibles sean prácticamente ilimitadas.

Función:
Línea Principal

Descripción:
La Administración puede asignarle una **Línea Principal** a un aparato. Si un aparato tiene una **Línea Principal**, se produce una **Selección Automática de Líneas de Salida** las funciones de marcado externo, tales como **Repetir el Ultimo Número**, **Marcado Automático** o **Marcado Rápido** seleccionarán automáticamente la **Línea Principal** para el marcado.

Beneficios:
Aumenta la productividad al hacer llamadas. La línea de uso más frecuente puede seleccionarse automáticamente, a menos que se elija manualmente otra línea. Compárese con la **Selección Manual de Líneas**.

Aplicación:
Los empleados pueden seleccionar el tipo de línea que utilicen con más frecuencia al hacer llamadas, o, si se desea, puede seleccionarse



"ninguna". Si un empleado hace una gran cantidad dellamadas internas, puede seleccionarse una línea de **Intercomunicador** como **Principal**. Un médico puede designarle como **Principal** una línea de Central Telefónica Extranjera (FX) a un laboratorio situado en otra área de llamadas. Un vendedor de telemercadeo puede designar como **Principal** una línea WATS de salida.

Función:
Aparatos Principales (Múltiples)

Descripción:
Un **Aparato Principal** es un aparato que proporciona funciones de contestación de reserva para las llamadas externas. Cualquier aparato electrónico puede designarse para realizar funciones de contestación de reserva para cualquier línea externa. Cada una de las líneas puede asociarse únicamente con un **Aparato Principal.**

Beneficio:
Permite dividir y asociar las líneas con diferentes **Aparatos Principales (Múltiples)**. Pueden asignarse diferentes líneas externas para que suenen en distintos **Aparatos Principales**.

Aplicación:
Las líneas externas de un departamento de servicio al cliente se programan para que suenen en el teléfono de la secretaria de dicho servicio, el cual se ha designado como **Aparato Principal** de ese departamento. Las líneas externas para las llamadas de ventas, cuando nadie las contesta, suenan en el teléfono de la secretaria de ventas, el cual se ha designado como **Aparato Principal** para los teléfonos de dicho departamento.
Cinco gerentes de planta individuales pueden utilizar teléfonos que estén restringidos en cualquier parte de la planta, entrando sus **Claves de Anulación de Restricciones de Llamadas** individuales.



Función:
<u>Aparato Principal</u>

Descripción:
Un **Aparato Principal** es el aparato designado para recibir llamadas no contestadas que se transfieren después de tres ciclos de timbre completos (véase **Transferencia de Timbre Diferido**). El **Recordatorio de Línea en Retención** se activa en el **Aparato Principal** dos minutos después de que una llamada externa se haya puesto en **Retención**, si el **Aparato Principal** tiene instalada la línea externa. Un aparato telefónico que active **No Interrumpir** transfiere las llamadas entrantes al **Aparato Principal**.

Beneficios:
Permite un mejor procesamiento de las llamadas y un manejo más eficiente de las mismas, ya que un aparato recibe todas las llamadas no contestadas a su destino propuesto. La función **Aparato Principal** reduce el numero de empleados que se necesitan para dar curso a las llamadas, constituyendo un ahorro de tiempo y dinero para la organización.

Aplicación:
Una compañía que dependa de las llamadas entrantes de sus clientes se beneficiará utilizando el **Aparato Principal**. Un empleado puede estar a cargo de contestar todas las llamadas, así como de tomar mensajes de llamadas que se **Transfieren** debido a que no son contestadas.

Función:
<u>Líneas Privadas</u>

Descripción:
Una línea externa puede asignársele a un aparato como **Línea Privada**. La misma sólo puede estar instalada en ese aparato, y en el **Aparato Principal**. Las llamadas que se ponen en Retención o quedan sin constestar en esta línea no pueden atenderse en ningún otro aparato.

Beneficio:
Garantiza que el usuario tenga siempre **Acceso** a una línea externa.

Aplicación:
Este es un requisito que muchos ejecutivos tienen en sus Solicitudes de Propuestas (RFP) - tener siempre **Acceso** a una línea externa para llevar a



cabo transacciones de alta prioridad. El **Aparato Principal** encargado de contestar todas las llamadas que no ha contestado el ejecutivo es, por lo general, el de la secretaria ejecutiva, o el del subadministrador.

Función:
<u>Marcado de Impulsos/Tonos</u>

Descripción:
Los números marcados se modulan automáticamente como señales de impulsos de marcado, o como señales de Tonos Duales de Multifrecuencia (DTMF), según corresponda a las líneas o al servicio interurbano que reciban la transmisión.

Beneficio:
Le permite al sistema Norstar operar en casi cualquier medio de telecomunicaciones, independientemente del tipo de sistema Centrex o PBX con el cual se utilice.

Aplicación:
Le permite a cualquier empresa utilizar el sistema Norstar detrás de las líneas de impulsos o de tonos.

Función:
<u>Claves de Anulación de Restricciones</u>

Descripción:
Un usuario puede Anular todas las Restricciones colocadas a líneas y aparatos en un aparato determinado durante el transcurso de una llamada, entrando una clave de tres dígitos.

Beneficio:
Le permite a un usuario que posea una **Clave de Anulación** válida hacer cualquier tipo de llamada local o de larga distancia, marcando una clave de tres dígitos. Se pueden hacer llamadas no **Restringidas** incluso desde aparatos totalmente **Restringidos**, siempre que se entre la **Clave** antes de cada llamada.



Aplicación:
Un ejecutivo que se encuentre en un salón de conferencias tiene que hacer una llamada de larga distancia, pero el aparato está **Restringido** a llamadas locales solamente. El ejecutivo entra simplemente la **Clave de Anulación**, y hace la llamada.

Función:
Sistema de Llamada Rápida

Descripción:
Utilizando códigos de **Llamada Rápida** abreviados, cualquier aparato puede tener acceso y marcar hasta treinta números compartidos a través del sistema Norstar. El número modulado aparece en el aparato telefónico Norstar. Pueden programarse hasta 16 dígitos por entrada.

Beneficios:
Los empleados pueden hacer llamadas con rapidez y precisión a números que todos los empleados de la oficina utilizan frecuentemente.

Aplicación:
Oficinas de bienes raíces, compañías de títulos, organizaciones de telemercadeo, agencias publicitarias - cualquier lugar donde los empleados compartan intereses y responsabilidades comunes.

Función:
Configuración de PBX Cuadrada/Sin Principal/Híbrida

Descripción:
La configuración de Norstar puede ser de cualquiera de las siguientes formas:

- **Cuadrada:** Las mismas líneas están instaladas en todos los aparatos del sistema.
- **Sin Principal:** Igual que la Cuadrada, pero sin aparato Principal.
- **Híbrida:** La línea 1 está instalada y suena en todos los aparatos, independientemente del número de líneas.



- **PBX:** Todos los aparatos marcan el "9" desde las teclas del intercomunicador para obtener acceso a las líneas externas. No hay líneas de Oficina Central (CO) instaladas en ningún teléfono.

Beneficios:
El sistema Norstar puede configurarse de acuerdo con las necesidades precisas de los usuarios.

Aplicaciones:
Norstar puede configurarse para que se asemeje a los antiguos sistemas de teclado 1A2 (en los cuales los usuarios seleccionan siempre una línea antes de marcar), o para que brinde las funciones de un sistema PBX o Centrex, a una fracción del costo, o se puede configurar para que funcione como algo intermedio.

Indice de Funciones de Aparatos Telefónicos Modular

norstar

Privacidad
Desconexión
Repetir Llamada/Repetir Llamada por Ocupación/Repetir Llamada por Ocupación de Líneas Comunes Externas Ocupadas /Repetir Llamada al No Recibir Contestación
Repetir Llamada en Líneas Comunes Externas Ocupadas
Preferencia de Líneas que Den Timbre
Tipo de Timbre
Retransmisión Selectiva de Llamadas (véase No Interrumpir)
Aparato Telefónico de Marcado Rápido
Indicador Visual de Hora y Fecha
Transferencia/TransferenciaMedianteConferencia/Transferencia Mediante Retención
Teclas de Función Programables por el Usuario
Comunicación Directa
Comunicación Directa Denegada

FUNCIONES DE APARATOS TELEFONICOS MODULAR

Función:
Señalización de Acceso (véase Señalización de Punta a Punta)

Función:
Protección contra Desconexión Accidental

Descripción:
Esta función automática garantiza que una llamada que "se cae", al dejar caer accidentalmente el aparato de mano en el gancho conmutador de un aparato Norstar, pueda recuperarse en un segundo.

Beneficio:
Garantiza que no se concluya ninguna llamada prematuramente.

Aplicación:
Los empleados que reciben empujones o que tropiezan, por ejemplo, en una oficina atareada, se protegerán en cierta medida contra los accidentes que "tumban" las llamadas.

Función:
Grupos de Contestación

Descripción:
La tecla de **Contestación** le permite a la secretaria recibir una señal visual, así como un timbre opcional, cuando se dirige una llamada al teléfono del jefe. La llamada de aviso puede contestarse en cualquiera de los dos teléfonos. Si la secretaria tiene una tecla de **Selección Telefónica Directa (DSS)** con indicador para el teléfono del jefe, dicho indicador mostrará el estado de ocupación.

Una llamada externa o interna dirigida al teléfono del jefe le da la señal de aviso a la tecla de **Contestación** del teléfono de la secretaria, siempre que dicha tecla no se esté utilizando. Las **Líneas Privadas** no les generan avisos a las teclas de **Contestación**.

Beneficio:
Le permite a la secretaria dar respuestas personalizadas en lugar de su jefe: "Buenos días, oficina del Sr. Herrero", sin que el **Intercomunicador** o las líneas del jefe aparezcan en el teléfono de la secretaria, y sin ocupar las posiciones de las teclas.

Aplicación:
Si la secretaria no tiene suficientes teclas en el teléfono Norstar para todas las líneas, puede tener una tecla de **Contestación** para darles respuestas personalizadas a todas las líneas y teclas del **Intercomunicador** del teléfono del jefe.

Función:
Teclas de Marcado Automático

Descripción:
El **Marcado Automático** proporciona acceso mediante una sola tecla a números externos o internos que se marcan con frecuencia. Los números de **Marcado Automático** están sujetos a **Restricciones y Anulaciones Flexibles de Llamadas**.

Beneficio:
Los empleados pueden programar teclas de **Marcado Automático** para números internos o externos, a los cuales tienen que llamar repetidamente, a fin de aumentar la productividad, y de tener tiempo para tareas más productivas que el marcado del teléfono.

Aplicación:
Los empleados que tienen que llamar a los mismos números, dentro o fuera del sistema Norstar, pueden programar con facilidad y rapidez una tecla de **Marcado Automático** para obtener acceso mediante una sola techa a dicho número.

Un empleado que esté a cargo de los pedidos de mercancías para programas incentivos necesita 16 entradas de **Llamada Rápida** y 10 teclas de **Marcado Automático** para communicarse con todos los proveedores con quienes realiza transacciones.

Función:
Retención Automática

Descripción:
Una llamada se pondrá automáticamente en retención si un usuario, sin tener que oprimir la tecla de retención, oprime una tecla de línea secundaria, una tecla de intercomunicador, o la tecla de **Conferencia/Transferencia**.

Beneficio:
Garantiza que las llamadas no "se caerán" sin querer, si el empleado tiene que contestar una segunda llamada, iniciar una llamada, o transferir una llamada a otro número.

Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, los representantes del servicio a los clientes y otras personas que dan curso a numerosas llamadas entrantes pueden estar seguros de que no perderán sus llamadas al activar las funciones del sistema.



Función:
Selección Automática de Líneas

Descripción:
Llamadas Entrantes
Cuando varias llamadas empiezan a sonar en su teléfono al mismo tiempo, éste selecciona automáticamente una llamada cuando usted levanta el receptor, o cuando oprime la tecla **Manos Libres/Privado**. Las llamadas se atienden en el siguiente orden: una llamada en su **Línea Principal** (si la tiene), las llamadas en líneas externas y las llamadas en líneas internas.

Llamadas Salientes
Si su teléfono tiene una **Línea Principal**, levante el receptor, u oprima la tecla Manos Libres/Privado para seleccionar la **Línea Principal** de su llamada. Si la **Línea Principal** se está utilizando, o si su teléfono está sonando, usted deberá seleccionar una línea manualmente.

Beneficio:
Permite responder las llamadas en orden de prioridad. La línea más importante puede designarse como **Principal**, y la **Selección Automática de Líneas** seleccionará esta línea para que se conteste en primer lugar.

Aplicación:
Una compañía cuenta con numerosos representantes del servicio a los clientes, los cuales reciben llamadas de los mismos en líneas WATS de entrada. Cada uno de estos representantes tiene designado la línea WATS como **Principal**, a fin de tomar los pedidos de los clientes antes de recibir las llamadas de sus compañeros de trabajo. Esta medida reduce también al mínimo los cargos por concepto de servicio de las líneas WATS de entrada

Función:
Timbre Auxiliar

Descripción:
Las llamadas entrantes en líneas externas y las llamadas entrantes a teléfonos específicos pueden sonar en un **Timbre Auxiliar**. El **Timbre Auxiliar** también suena cuando el sistema se conecta con el **Servicio Nocturno**.

Beneficio:
Permite notificarles a los empleados las llamadas entrantes. Aunque la línea no aparezca en el aparato del empleado, puede utilizarse **Atender Llamadas** para obtener acceso a la llamada.

Aplicación:
Los empleados de almacén que están en continua actividad pueden utilizar un Timbre Alto como dispositivo de **Timbre Auxiliar**. Todos los empleados pueden escuchar el **Timbre Auxiliar** en todo el almacén, y pueden utilizar **Atender Llamada** para captar la llamada desde cualquier teléfono del almacén.

Función:
<u>Unidad del Campo Indicador de Ocupación</u>

Descripción:
Un empleado que tenga que contestar un grupo de teléfonos Norstar puede observar y controlar su actividad con el Campo Indicador de Ocupación. El **Campo Indicador de Ocupación**, o **BLF**, es una opción adicional del teléfono Norstar M7310 que muestra el estado de ocupación/desocupación de otros teléfonos Norstar. La unidad del **BLF** se fija a presión donde va la base del teléfono M7310. El campo indicador del **BLF** está situado por encima y por detrás del aparato.

Las **teclas internas de Marcado Automático** provistas de indicadores muestran también el estado de ocupación o desocupación del teléfono en el indicador, proporcionando una función de **Campo Indicador de Ocupación**.

En el teléfono M7324, pueden conectarse hasta dos Módulos Incicadores de 48 Teclas adicionales, para que funcionen como teclas de **Marcado Automático Interno.** de la misma manera que el **Campo Indicador de Ocupación** en el teléfono M7310, proporcionando una función de **Campo Indicador de Ocupación**.

Beneficio:
Los empleados pueden observar a simple vista el estado de ocupación/desocupación de otros empleados en el sistema Norstar.

Aplicación:
Las operadoras, recepcionistas y secretarias que tienen que contestar las llamadas de cierta cantidad de empleados saben a simple vista si el empleado ya está ocupado en una llamada, lo cual disminuye el número de "rellamadas de operadora", y aumenta la productividad.

Función:
<u>Verificación de Teclas</u>

Descripción:
El usuario de Norstar puede verificar la función de cada tecla de línea, de intercomunicador y de memoria de su teléfono.

Beneficio:
Ahorra tiempo y dinero, ya que el usuario principiante, el instalador y el usuario de los aparatos telefónicos pueden ver la función que realiza la tecla antes de cambiarla. Esta función es muy importante. Al instalar etiquetas en las teclas de memoria, la activación de la **Verificación de Teclas** evitará que se active la función que se está identificando, o que se identifiquen incorrectamente las teclas.



Aplicación:
Casi cualquier usuario de Norstar, bien sea nuevo o experimentado, puede utilizar la **Verificación de Teclas** para determinar las funciones de las teclas. Los instaladores o los administradores del sistema pueden utilizar la **Verificación de Teclas** al identificar o al cambiar las teclas.

Función:
Captación de Llamadas

Descripción:
La **Captación de Llamadas** no es una función única, sino el resultado de la interacción combinada de varias funciones de aparatos telefónicos y de sistema en el sistema Norstar, las cuales garantizan que ninguna llamada externa quedará sin contestar.

Beneficio:
Ofrece un mejor servicio a los clientes, proporcionando la capacidad necesaria para "captar" todas las llamadas de los clientes.

Aplicación:
Cualquier compañía que confíe en poder dar curso y procesar las llamadas externas de los clientes se beneficiará con las ultramodernas y, sin embargo, flexibles capacidades de manejo de llamadas del sistema Norstar.

Función
Pantalla de Visualización

Descripción:
Cuando una llamada entrante o externa suena en el teléfono, mientras el usuario está activo en una llamada interna o externa, la **Pantalla de Visualización** muestra una información transitoria sobre la nueva llamada:

- Las llamadas directas desde una línea o un aparato telefónico muestran el mensaje "<llamando nombre de línea o aparato>llamando".
- Las llamadas **Retransmitidas** desde otro aparato telefónico muestran el mensaje "<llamando nombre de línea o aparato>>nombre del destino original>".
- Las **Visualizaciones** de los mensajes de llamadas entrantes al **Teléfono Principal** incluyen:
  - "TLD línea <x>"
  - "Transferencia NI"
  - "NI desde <nombre>"
  - "Línea <x> a Principal"

Una llamada interna o externa que suene en un aparato que está atendiendo otra llamada muestra en la **Pantalla de Visualización** un mensaje de **Identificación de Llamada Entrante**.

Beneficio:
Le permite al usuario saber quién está llamando, cuando está ocupado atendiendo otra llamada.

Aplicación:
Las oficinas donde los empleados están ocupados atendiendo llamadas pueden recibir información adicional con respecto a las personas que llaman. Esta función resulta particularmente útil para los empleados que tienen **Aparatos Principales**, ya que éstos pueden saber por la **Pantalla de Visualización de Llamadas** si la llamada se debe a una **Transferencia de Llamada Diferida**, a **No Interrumpir**, o a una llamada directa del jefe del empleado.

Función:
Medidor de Duración de Llamadas

Descripción:
El usuario del aparato Norstar puede medir la duración de las llamadas, oprimiendo la tecla del **Medidor**.

Beneficio:
Los usuarios pueden saber cuánto tiempo han estado al teléfono, y ayudar a reducir al mínimo la duración de las llamadas costosas.

Aplicación:
Los abogados, asesores y profesionales que cobran de acuerdo con el tiempo empleado pueden activar el **Medidor de Duración de Llamadas** para determinar lo que cobrarán por las llamadas seleccionadas. Los empleados que saben que un auditor les hará preguntas con respecto a cualquier llamada de larga distancia que dure demasiado tiempo, se sentirán tentados a utilizar el **Medidor de Duración de Llamadas** para reducir al mínimo las llamadas largas y costosas, lo que resulta en ahorros de la compañía.

Función:
Retransmisión de Llamadas (Todas las Llamadas)

Descripción:
Los empleados que quieren que otra persona conteste sus llamadas pueden utilizar la función **Retransmisión de Llamadas** para retransmitirlas al teléfono de esa persona, garantizando que no se queden sin contestar llamadas importantes. Los empleados pueden seguir haciendo llamadas salientes mientras esté activada la **Retransmisión de Llamadas**.



Beneficio:
Garantiza que los empleados más adecuados den curso a todas las llamadas, ofreciéndoles un mejor servicio a los clientes.

Aplicación:
Si los empleados saben que tendrán que ausentarse de su escritorio, y están esperando una llamada importante, pueden utilizar la función **Retransmisión de Llamadas** para retransmitirlas al teléfono de otro empleado que puede dar curso a la llamada, o retransmitirlas al lugar adonde se dirigen.

Función
Retransmisión de Llamadas Sin Contestación

Esta función transfiere el timbre de una llamada interna o externa de un aparato a otro, después de que el timbre haya sonado cierta cantidad de veces. Al igual que en el caso de la función **Retransmisión de Todas las Llamadas**, la llamada **Retransmitida** aparece en la tecla correspondiente (**Intercomunicador**, línea externa o tecla de **Contestación**) del teléfono de destino. La función **Retransmisión de Todas las Llamadas** tiene prioridad por encima de **Retransmisión de Llamadas Sin Contestación**, por lo que evita que ésta tenga lugar.

Beneficio:
Permite que todas las llamadas se retransmitan a otro aparato, después de que el timbre haya sonado una cantidad determinada de veces.

Aplicación:
Una organización puede estar segura de que tanto las llamadas internas como las externas se retransmitirán a un empleado que pueda tomar el mensaje, después de que el timbre haya sonado una cantidad determinada de veces. A diferencia del **Aparato Principal** (el cual recibe las llamadas externas que no se han contestado), los aparatos de destino de **Retransmisión de Llamadas Sin Contestación** reciben llamadas internas y externas.

Función:
Anulación de Retransmisión de Llamadas (también llamada "Filtrado de la Secretaria")

Descripción:
Si un empleado ha utilizado la función **Retransmisión de Llamadas** para retransmitirlas a otro teléfono, la persona a la cual se le han **"retransmitido"** las mismas puede llamar a la persona que las **"retransmitió"**, para pedir que se anule la **Retransmisión**, o para volver a **Transferir** una llamada a dicha persona.

Beneficio:
Permite a los empleados que trabajan en equipos, o a los jefes y las secretarias, tener una colaboración más estrecha en el manejo de los asuntos del negocio y la



contestación de las llamadas telefónicas. Después de haber activado la **Retransmisión de Llamadas**, la secretaria o el socio pueden anular esta función para decirle a la otra persona que tiene en línea una llamada importante.

Aplicación:
El jefe y la secretaria, abogados, médicos, ingenieros y otros empleados que trabajan en equipos pueden beneficiarse con la **Retransmisión de Llamadas** y la **Anulación de Retransmisión de Llamadas.**

Función:
Identificación de Llamadas/Visualización del Estado de las Llamadas

Descripción:
En una llamada interna, la pantalla del aparato Norstar muestra el nombre o el número de intercomunicador de la persona a quien se llama. Al hacer una llamada interna, la pantalla muestra si el teléfono al que se llama se encuentra ocupado en otra llamada, utilizando las funciones **No Interrumpir** o **Retransmisión de Llamadas.**

Al hacer una llamada externa, la pantalla muestra el número marcado.

Beneficio:
Ofrece a los usuarios un mayor control de sus programas de llamadas y de sus hábitos de trabajo, brindándoles más información sobre la persona que llama, y sobre el compañero de trabajo que pueda recibir las llamadas o tratar algún negocio. Aumenta la productividad de los empleados a nivel personal, y en la oficina, en general. También disminuye la retrodemanda debida a circunstancias de ocupación, de retransmisión y de no contestación.



Función:
Identificación de Llamadas/Visualización del Estado de las Llamadas

Descripción:
En una llamada interna, la pantalla del aparato Norstar muestra el nombre o el número de intercomunicador de la persona a quien se llama. Al hacer una llamada interna, la pantalla muestra si el teléfono al que se llama se encuentra ocupado en otra llamada, utilizando las funciones **No Interrumpir** o **Retransmisión de Llamadas**.

Al hacer una llamada externa, la pantalla muestra el número marcado.

Beneficio:
Ofrece a los usuarios un mayor control de sus programas de llamadas y de sus hábitos de trabajo, brindándoles más información sobre la persona que llama, y sobre el compañero de trabajo que pueda recibir las llamadas o tratar algún negocio. Aumenta la productividad de los empleados a nivel personal, y en la oficina, en general. También disminuye la retrodemanda debida a circunstancias de ocupación, de retransmisión y de no contestación.

Función:
Atender Llamada Dirigida

Descripción:
Atender Llamada Dirigida le permite al usuario **Atender** una llamada desde un aparato específico que suene, sin que éste tenga que pertenecer necesariamente al mismo **Grupo de Atender Llamada** o al **Grupo de Contestación** del aparato especificado.

Beneficio:
Le permite al usuario determinar cuál es el teléfono que suena para **Atender** una llamada, marcando el número de directorio (DN) del aparato que se deberá **Atender**, en lugar de tener que seguir el orden de prioridad establecido por **Atender Llamada de Grupo**.

Aplicación:
Una empleada que sabe que el teléfono de su gerente está sonando, y que se encuentra fuera de su propio grupo de **Atender Llamada** en otra área de la oficina, puede utilizar **Atender Llamada Dirigida** para **Atender** la llamada del gerente, en vez de las llamadas que suenen en el **Grupo de Atender Llamada** al que pertenezca actualmente.

Función:
Atención de Llamadas (Grupo)

Descripción:
Los grupos para **Atender Llamadas** aseguran que éstas sean contestadas por los empleados más apropiados. Un miembro de un grupo para **Atender Llamadas** puede contestar otra llamada entrante, ya sea interna o externa, con sólo presionar la tecla de **Atender Llamadas**, o bien utilizando un código de función. Se contesta la llamada entrante de mayor prioridad en el grupo. La llamada atendida aparece en el indicador situado junto a una tecla de línea o de intercomunicación. Después de contestar esta llamada, se puede atender una segunda llamada, porque la primera se ha puesto automáticamente en retención (**Retención Automática**).

Beneficios:
Asegura que los empleados organizados en grupos apropiados de atención de llamadas puedan atender llamadas y tomar mensajes recíprocos. Ofrece un mejor servicio a los clientes y aumenta la productividad.

Aplicación:
Los empleados que trabajan en contacto estrecho pueden usar la función de Atención de Llamadas para asegurarse de que éstas sean contestadas por el personal debido. Ninguna llamada permanecerá dando timbre porque la Atención de Llamadas garantiza que todas sean contestadas dentro del grupo correcto.

Función:
Conferencia (3 personas)

Descripción:
Esta función establece una **Conferencia** tripartita entre dos llamadas en un teléfono Norstar. Cada llamada se establece individualmente antes de utilizar la función de **Conferencia**. Si la segunda llamada da tono de ocupado o no hay contestación, la línea puede desconectarse sin "cortar" la llamada original, presionando la tecla de desconexión.

Una vez establecida la **Conferencia**, puede efectuarse una de las siguientes operaciones:

- **Retención de Conferencia**: Cualquier participante en una **Conferencia** puede retener y dejar de retener una llamada de conferencia, utilizando la función de **Retención Automática**, o bien presionando la tecla de Retención. Las personas puestas en **Retención** podrán seguir conversando.

- **Separación de una Conferencia**: La función de **Separación** permite al originador de la **Conferencia** hablar en privado con cualquiera de los dos participantes, mientras la otra persona se encuentra en **Retención**. Esta función también permite que el

originador ponga a ambas partes en **Retención** independientemente, evitando que puedan hablar entre sí.

- **Desconexión Forzada** de un participante en la **Conferencia**: **La Desconexión Forzada** permite desconectar a uno de los participantes en la **Conferencia**, presionando una tecla de línea o de **Intercomunicación** para la persona que va a ser desconectada, y luego presionando la tecla de **Desconexión**. La otra persona queda automáticamente en **Retención**.

- **Transferencia** de una **Conferencia**: La función de **Transferencia** permite transferir la llamada a otra persona, quedando el originador fuera de la misma. Uno de los dos **Conferenciantes** deberá estar dentro del sistema Norstar. Si ambas personas se encuentran fuera, la **Conferencia** deberá colocarse en **Retención**, y desconectarse únicamente después de que ambas personas hayan colgado.

Beneficios:

Hace más productivo el manejo de las llamadas, ya que dos llamadas pueden convertirse en una **Conferencia**, o los posibles **conferenciantes** pueden consultarse alternativamente, si se desea.

Aplicación:
Los abogados, los médicos y muchos otros profesionales pueden utilizar las funciones de **Conferencia** para preguntar si sus superiores desean ser consultados, para escuchar diversas opiniones de diferentes empleados sobre un mismo asunto, o para resolver problemas con mayor prontitud y eficiencia, **poniendo en Conferencia** a las tres personas interesadas.

Función:
<u>Consulta</u>

Descripción:
La **Consulta** permite al usuario poner en retención una **Conferencia** tripartita, mientras hace o contesta otra llamada. Al presionar otra tecla de línea mientras se está conectado a una **Conferencia**, la llamada de **Conferencia** se coloca en retención automáticamente.

Beneficio:
Permite a los usuarios establecer una **Conferencia**, y luego retirarse rápidamente para **Consultar** con otra persona.

Aplicación:
La secretaria de un ejecutivo sumamente activo maneja sus asuntos reuniendo mediante **Conferencias** a sus colaboradores. Al entrar una llamada que el ejecutivo debe atender personalmente, la secretaria puede llamarlo sin tener que poner en **Conferencia** a todas las personas.



Función
Ajuste del Contraste

Descripción:
El contraste de la pantalla de los teléfonos Norstar M7208, M7310 y M7324 puede ajustarse de modo que pueda leerse fácilmente con distintas intensidades de iluminación.

Beneficio:
Los usuarios de ambientes muy diversos pueden ajustar la pantalla de sus aparatos telefónicos Norstar para lograr diferentes niveles de iluminación y agudeza visual.

Aplicación:
Los usuarios que se encuentren en lugares muy oscuros o muy iluminados, o que tengan problemas visuales, pueden optimizar la pantalla de sus aparatos Norstar, a fin de adaptarlos a sus necesidades personales.

Función:
Intercomunicación de Marcado (también conocido como Intercomunicación)

Descripción:
Facilita las comunicaciones al permitir que los usuarios de Norstar marquen números telefónicos de dos dígitos para comunicarse con otros empleados de la oficina. Las llamadas se efectúan seleccionando una línea interna y luego marcando un número de intercomunicación de dos dígitos. Se llama al **Teléfono Principal** marcando "0" en la línea de intercomunicación (interna).

Beneficio:

Aumenta la productividad y la eficiencia del marcado, y proporciona un acceso fácil a la recepcionista u operadora al marcar el "0".

Aplicación:

Todas las oficinas en las que los empleados hacen con frecuencia llamadas internas pueden aprovechar las ventajas del aparato de **Intercomunicación de Marcado.**

Función:
Retroalimentación del Teclado

Descripción:
El aparato telefónico Norstar produce un tono de retroalimentación cada vez que se presiona una tecla. Además, cada tecla presionada aparece indicada en la pantalla.



Beneficio:
Reduce los errores de marcado y la duda en cuanto a que el sistema Norstar haya "registrado" la presión de una tecla. Aumenta la productividad.

Aplicación:
Todos los usuarios de Norstar.

Función:
Selección Directa de Teléfono (SDT)

Descripción:
Puede hacerse una llamada interna con sólo presionar una tecla, utilizando una tecla programada para llamar automáticamente a un miembro del personal interno.

Beneficio:
Permite establecer comunicaciones internas eficientes y rápidas entre las oficinas. Hace mucho más prácticas las llamadas internas.

Aplicación:
Todos los usuarios de Norstar que hacen frecuentemente llamadas internas a otros empleados dentro de la oficina.

Función:
Cadencias Distintivas de Timbre

Descripción:
Gracias a la cadencia del timbre del aparato, el usuario puede distinguir el tipo de llamada de que se trata (interna o externa).

Beneficio:
Permite al usuario distinguir si la llamada es interna o externa con sólo escuchar el sonido. Resulta particularmente útil cuando el usuario se encuentra fuera de su oficina, y no puede ver la pantalla del teléfono Norstar.

Aplicación:
Los empleados que no se hallan en sus escritorios, al escuchar la cadencia del timbre pueden saber si la llamada es interna o externa, y si requiere o no su atención inmediata.

Función:
Timbre Distintivo (Tipo de Timbre)

Descripción:
Los usuarios pueden programar un aparato Norstar, utilizando una de cuatro combinaciones de tono distintivo, a fin de diferenciar el timbre de su aparato del de otros que se hallan cerca.

Beneficio:
Los usuarios pueden distinguir si el aparato que da timbre es el suyo o el de otros empleados, lo cual aumenta la productividad del personal.

Aplicación:
Los empleados que trabajan en oficinas donde hay muy poco espacio pueden emplear el **Timbre Distintivo** para determinar más fácilmente si sus teléfonos están dando timbre.

Función:
No Interrumpir (Retransmisión Selectiva de Llamadas)

Descripción:
Si se presiona la tecla de **No Interrumpir** mientras una llamada está dando timbre en el teléfono del usuario, la llamada sonará en el **Aparato Principal**. Esta es una forma selectiva de **Retransmisión de Llamadas**. Si se presiona la tecla de **No Interrumpir** no habiendo una llamada activa, el teléfono quedará en modalidad de **No Interrumpir**. Esta modalidad elimina el timbre, los anuncios y las ofertas de **Repetición de Llamada**.
Interrumpe todos los tonos y timbres, salvo el **Recordatorio de Línea de Retención**. Cuando el telefóno se encuentra en esta modalidad, las llamadas entrantes continúan apareciendo en los indicadores de línea, pero en la pantalla no aparece la **Identificación de Llamadas** entrantes.

Ventajas:
Los usuarios pueden poner sus aparatos telefónicos en ocupado, de modo que no entren llamadas mientras se dedican a proyectos urgentes.

Aplicación:
Los empleados que deban finalizar trabajos con fechas límite muy próximas, o que deseen que el **Teléfono Principal** atienda las llamadas, pueden activar la función de **No Interrumpir**. Si un empleado debe asistir a una reunión importante y no desea que se le interrumpa, puede recurrir a la función de **No Interrumpir** a fin de cancelar el timbre.

Función
Señalización de Punta a Punta (conocida también como Señalización de Acceso)

Descripción:
Hace que un teléfono Norstar genere Tonos Duales de Multifrecuencia (TDMF) después de que la llamada llega a su destino. Dichos tonos TDMF son de utilidad en los dispositivos de señalización y control, tales como las máquinas de facsímil, los módems, los contestadores automáticos, los dictáfonos, etc., a los cuales se llama desde ubicaciones distantes. Esta función también puede utilizarse para enviar señales a dispositivos de la red, tales como un sistema de conmutación Centrex o



PBX, a fin de tener acceso a las funciones del sistema PBX/Centrex, el cual requiere tonos, además del marcado.

Beneficio:
Permite que los usuarios que estén fuera de la oficina tengan acceso a dispositivos remotos, tales como las máquinas de dictado, para el tratamiento de textos y el dictado. Las funciones de reproducción y rebobinado de estas máquinas de marcado pueden controlarse mediante tonos TDMF.

Aplicación:
Los representantes de ventas y los hombres de negocios que viajan pueden utilizar la Señalización de Punta a Punta para informar los resultados de las ventas mediante los contestadores automáticos, para dictar memorandos a los dictáfonos para su transcripción y distribución, así como para tener acceso a las funciones del conmutador PBX o Centrex de sus respectivas empresas.

Función:
Retención Exclusiva

Descripción:
El usuario puede poner una llamada externa en **Retención Exclusiva**, evitando así que los demás usuarios en cuyos aparatos aparezca esa línea puedan tomar dicha llamada.

Beneficio:
Evita interrupciones de llamadas privadas que estén en **Retención** e impide que ningún otro empleado intervenga en dicha llamada mientras esté en **Retención**.

Aplicación:
Los empleados que trabajan con asuntos sumamente confidenciales, o en medios muy competitivos, pueden asegurarse de que ningún otro empleado tenga acceso a sus llamadas externas mientras éstas se encuentran en Retención.

Función:
Contestación con Manos Libres (CML)

Descripción:
Esta función permite al usuario contestar una **Comunicación Directa** sin tener que levantar físicamente el receptor.

Beneficio:
Aumenta la productividad al permitir que los empleados contesten **Comunicaciones Directas** sin tocar físicamente el teléfono.

Aplicación:
Los operadores de recopilación de datos, los programadores de computadoras, los especialistas en artes gráficas, las secretarias, las mecanógrafas y otros empleados

que tienen las manos ocupadas la mayor parte del tiempo encontrarán esta función de particular utilidad.

Función:
Manos libres/Privado

Descripción:
Permite a los usuarios hablar por teléfono con las manos libres sin levantar el receptor de sus aparatos Norstar. Al presionar la tecla de **Privado** se establece una vía de "escucha solamente" con la persona que está al otro extremo de la línea. La persona que llama puede ser escuchada, pero no puede oír hasta tanto la función **Manos Libres** se reactive.

Beneficio:
Aumenta la productividad de la oficina, al permitir que los usuarios hablen por teléfono sin tener que levantar el receptor, reteniendo al mismo tiempo la opción de que quienes llaman no puedan escucharlos (mediante la tecla de **Privado**) cuando así lo deseen.

Aplicación:
Las características de **Manos Libres/Privado** beneficiará a las mecanógrafas, los empleados que trabajan en oficinas cerradas, operadores de recopilación de datos, los grupos de empleados que deseen poder sostener conferencias en la oficina, los empleados que necesiten privacidad con respecto a las personas que llaman, o que con frecuencia tengan las manos ocupadas.

Función:
Auriculares

Descripción:
El usuario puede usar los **Auriculares** para hablar sin levantar el receptor telefónico. Los **Auriculares** ofrecen un práctico servicio con manos libres para recepcionistas, secretarias o representantes de servicios a los clientes, quienes atienden un gran número de llamadas. Para controlar dichos **Auriculares** se utiliza la tecla de **Manos Libres/Privado**, del mismo modo que se controlan las llamadas con **Manos Libres**. El volumen de los **Auriculares** se ajusta mediante la tecla de **Volumen**.

Beneficio:
Ofrece a todo empleado que atienda un gran volumen de llamadas la opción de utilizar el receptor o la tecla de **Manos Libres/Privado**. Deja libres las manos para llevar a cabo otras tareas, cuando así se desee.



Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, las operadores de computadoras, los representantes de servicios a los clientes, los consultores técnicos auxiliares y otras personas que atienden un gran volumen de llamadas agradecerán la posibilidad de utilizar los **Auriculares**.

Función:
Compatibilidad con Amplificadores Acústicos (para sordos)

Descripción:
El receptor de los teléfonos Norstar M7208 y M7310 es compatible con amplificadores acústicos para sordos.

Beneficio:
Permite que los empleados que utilizan dispositivos acústicos puedan usar el teléfono normalmente, sin oír ruidos ni chirridos molestos.

Aplicación:
Destinado a los empleados que deben utilizar dispositivos auxiliares para poder oír.

Función:
Recordatorio de Línea en Retención

Descripción:
Cuando el usuario pone en retención una llamada externa, esta función genera tonos periódicos recordatorios hasta que la llamada es puesta fuera de retención. El **Recordatorio de Línea en Retención** comienza en el **Teléfono Principal** dos minutos después de que dicha función se inicia en el teléfono originador, siempre que el **Teléfono Principal** tenga la línea externa.

Beneficio:
Le recuerda al usuario que la persona que llamó ha sido puesta en **Retención**, mejorando así el servicio a los clientes, y ayudando a los empleados que atienden un gran volumen de llamadas.

Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, los empleados que atienden **Teléfonos Principales**, los empleados que activan la función de **No Interrumpir**, y los clientes puestos en **Retención**, agradecerán el **Recordatorio de Línea en Retención**.



Función:
Retención, Retención Exclusiva y Retención Automática

Descripción:
La tecla de **Retención** de un teléfono Norstar se utiliza para suspender temporalmente cualquier llamada activa, mientras se hace o se responde otra llamada. El usuario que ha sido puesto en **Retención** puede presionar esa misma tecla, colgar el receptor, y presionar la tecla de **Manos Libres/Privado** para **Escuchar en Retención** o escuchar **Música en Retención**, y proseguir con otras tareas.

Cuando se ha puesto en **Retención** una llamada externa, ésta podrá tomarse desde otros teléfonos que tengan acceso a esa línea. La **Retención Exclusiva** impide que otras personas en cuyos teléfonos aparezca esa línea tomen la llamada.

La **Retención Automática** coloca una llamada en **Retención** automáticamente, cuando el usuario la está atendiendo e inicia otra llamada en otra línea, sin necesidad de presionar la tecla de **Retención**.

Cuando se utiliza la **Retención Automática**, la llamada retenida puede ser atendida por otras personas que tengan acceso a esa línea. Esta función puede utilizarse para **Transferir** llamadas a otros teléfonos del sistema Norstar (**Transferencia utilizando Retención**).

Beneficio:
Ofrece un mejor servicio a los clientes al asegurar que sus llamadas no sean interrumpidas por el inicio de conferencias u otras llamadas (**Retención Automática**); garantiza la privacidad cuando se activa la **Retención Exclusiva**; y, mediante la función de **Escucha en Retención**, ofrece funciones prácticas y aumenta la productividad.

Aplicación:
Las secretarias, las recepcionistas, los representantes de servicios a los clientes, y todos los empleados que atiendan un gran volumen de llamadas agradecerán la **Retención Automática**, lo mismo que los clientes. Cualquier persona que haya sido puesta en **Retención** durante un período considerable puede aumentar su productividad mediante la función de **Escucha en Retención**, y los empleados de ambientes altamente competitivos podrán utilizar la **Retención Exclusiva** para asegurar la privacidad de sus llamadas, cuando éstas se encuentran en **Retención**.

Función:
Intercomunicación (ver Intercomunicación de marcado)

Función:
Indagación por Tecla (véase Indagación por Botón)

Función:
Selección del Idioma

Descripción:
La información contenida en las teclas, etiquetas y pantallas de los teléfonos M7310 y M7208 se ofrecen en inglés y español como alternativa para la **Seleccción del Idioma**.

Beneficio:
Permite que el sistema Norstar pueda venderse y utilizarse en mercados más extensos que los sistemas que utilizan el inglés únicamente.

Aplicación:
Los empleados biling_es, así como los de países de habla hispana, pueden seleccionar el idioma que deseen para utilizar el sistema Norstar.

Función
Repetición del Ultimo Número

Descripción:
La **Repetición del Ultimo Número** "recuerda" automáticamente, y vuelve a marcar el último número externo que se haya marcado. El número almacenado puede tener hasta 16 dígitos. Si no se selecciona una línea antes de usar la **Repetición del Ultimo Número**, la **Selección Automática de Línea Saliente** trata de seleccionar una línea desocupada.

Beneficio:
Ahorra tiempo cuando se trata de llamar nuevamente a un número marcado que antes daba ocupado.

Aplicación:
Es de gran utilidad para un empleado que deba seguir tratando de comunicarse con un número importante.

Función
Mensajes en Espera/Envío

Descripción:
Un usuario puede enviar un mensaje para pedir que otra persona del sistema Norstar le devuelva la llamada. La lista de mensajes almacena hasta cuatro mensajes diferentes antes de que en la pantalla aparezca la frase "Lista de Mensajes Llena". El **Aparato Principal** almacena hasta quince mensajes.

Beneficio:
Garantiza que los mensajes se reciban inmediatamente, y no varios días después, y evita que el escritorio se llene de los tradicionales "papelitos de mensajes".



Aplicación:
Los empleados que dependen de la entrega rápida y segura de mensajes internos a otros empleados se beneficiarán con el sistema avanzado de envío de mensajes de Norstar. Los empleados pueden enviarse mutuamente mensajes sin ocupar el tiempo de una secretaria.

Función:
Mensaje en Espera/Contestación

Descripción:
El aparato telefónico Norstar de un usuario notifica cuando se ha recibido un mensaje. La persona que recibe el mensaje puede contestar automáticamente con una llamada interna a quien lo haya enviado, o cancelar el mensaje sin devolver la llamada. Cuando se ha dejado un mensaje para un usuario, la pantalla dirá "Mensaje para usted" en cuanto el teléfono esté libre.

Beneficio:
Permite que un usuario conteste automáticamente los mensajes recibidos, sin tener que buscar una secretaria ni un formulario en blanco para mensajes. Los mensajes recibidos se responden inmediatamente, lo cual mejorará la productividad de la oficina.

Aplicación:
Los empleados que dependen de la entrega rápida y segura de mensajes internos a otros empleados se beneficiarán con el sistema avanzado de envío de mensajes de Norstar.

Función:
Marcado con el Teléfono Colgado

Descripción:
El usuario de un aparato Norstar puede marcar un número antes de levantar el receptor. Oprima una tecla de línea y haga la llamada usando el teclado, **el Marcado Automático, el Marcado Rápido, la Repetición del Ultimo Número, el Mensaje en Espera/Contestación**, o **la Repetición de la Llamada.**

Beneficio:
Le permite al usuario ahorrar tiempo al tener que levantar el receptor o apretar **Manos Libres/Privado** sólo para llamadas completadas (contestadas).

Aplicación:
El **Marcado con el Teléfono Colgado** beneficia a casi todos los usuarios de los aparatos Norstar, ya que contribuye a mejorar la productividad, y evita tener que levantar el receptor constantemente para hacer llamadas.



Función
<u>Iniciación y Recepción de Anuncios</u>
Descripción:
Los anuncios a través de los teléfonos Norstar, o de los parlantes **Anunciadores** conexos, brindan comunicaciones rápidas y eficaces. Los que escuchan no necesitan tocar sus teléfonos. Los **Anuncios** no se transmiten a los teléfonos que se estén usando. Existen tres tipos de **Anuncios**:

- o **Externos** solamente: Utilizan un parlante suministrado por el cliente
- o **Internos** solamente: Utilizan los parlantes de los teléfonos Norstar
- o **Externos** e **Internos**: Utilizan los parlantes de los teléfonos Norstar y los parlantes externos suministrados por los clientes

Los **Anuncios** están limitados a un máximo de dos minutos, después de los cuales el **Anuncio** cesa automáticamente.

Beneficio:
Brinda comunicaciones rápidas y eficaces a todos los usuarios del sistema Norstar de inmediato.

Aplicación:
Comunicaciones cruciales dentro de la oficina, tales como anuncios del gerente general, cierres de plantas debidos al mal tiempo, u otra información que deba comunicarse inmediatamente a grandes grupos de empleados. Muchos hospitales también utilizan los **Anuncios** como la manera más rápida de permanecer en contacto con los médicos y otros miembros del personal.

Función:
<u>Zonas de Anuncios (Internos Múltiples)</u>

Descripción:
Puede colocarse un teléfono en una de las seis **Zonas de Anuncios.** Los usuarios pueden hacer un **Anuncio** a los aparatos en cualquier **Zona** deseada, o a los aparatos en todas las **Zonas**. El sistema de anuncios puede incluir un parlante externo (es decir, montado en la pared) que suministre el cliente.

Beneficio:
Le permite al usuario hacer un **Anuncio** a los empleados de áreas específicas, sin tener que hacérselo a todos los empleados. O bien un empleado puede utilizar esta función para hacer **Anuncios** generales a todas las **Zonas,** al mismo tiempo.

Aplicación:
Un hospital ha dividido sus **Zonas de Anuncios** en seis **Zonas**: Salones de los Empleados, Areas Públicas, Habitaciones de los Pacientes, Areas de Laboratorio, Cafetería y Puestos de Enfermería. Un empleado que trate de hacerle un **Anuncio** a un empleado del laboratorio puede hacerlo a la **Zona** del Laboratorio, sin molestar a los empleados o a los pacientes de otras áreas.



Función:
Llamada Priorizada

Esta función le permite al usuario que en una llamada interna saliente recibe un tono de ocupado o de retorno de llamada, tratar de forzar una conexión de comunicación directa con el teléfono de destino, aunque el mismo esté procesando una llamada, o se encuentre en el estado **No Interrumpir.**

Esta función puede utilizarse:.

- Como función de **Excepción de Ejecutivo** (o de **Interferencia**), para permitirle a un usuario privilegiado interrumpir a un subordinado que está atendiendo otra llamada.

- Como función de **Anuncio Directo**, para que una secretaria pueda darle información a su jefe (por ejemplo, avisarle que tiene una llamada o un visitante) cuando el mismo está atendiendo otra llamada.

- Como función de **Anulación de No Interrumpir**, para permitirle a un usuario seleccionado **Anular** el estado **No Interrumpir** en que se encuentra otro usuario.

- Como medio para hacer que una llamada interna que esté sonando se presente como **Llamada Directa**, aunque el aparato de destino se encuentre en determinado estado.

Si el aparato de destino se encuentra activo en una llamada, puede utilizarse la función de **Llamada de Prioridad** para poner esa llamada en **Retención**, y hacer una conexión forzada con el aparato de destino. El mismo puede bloquear este intento en el transcurso de los cinco primeros segundos.

Beneficio:
A los ejecutivos de alto nivel y a otras personas que tienen mensajes de urgencia o de alta prioridad, les proporciona un medio posible para forzar una conexión con un aparato dado, aunque el aparato de destino se encuentre en los estados **No Interrumpir**, **Denegar Comunicación Directa**, u ocupado/desocupado.

Aplicación:
Un gerente que tenga un mensaje importante con respecto a una reunión de negocios en la que su subordinado esté participando puede utilizar la función **Llamada de Prioridad** para anular los estados **No Interrumpir** o **Denegar Comunicación Directa**.



Función:
Preselección/Selección de Llamadas

Descripción:
Esta función permite al usuario seleccionar en el aparato una línea cuyo timbre esté sonando, presionando la tecla de dicha línea con el teléfono colgado. Cuando el usuario preselecciona una línea, aparecen en la pantalla el identificador "<nombre> llamando" para las llamadas internas, y "Línea <x>" para las externas.

Beneficio:
Le ofrece al usuario del aparato información adicional antes de que decida si debe contestar la llamada, o activar otra función que la atienda.

Aplicación:
Los empleados que estén esperando llamadas internas o externas importantes (o que tengan otras tareas urgentes de oficina que
cumplir) pueden usar esta función para aumentar sus opciones y su productividad al atender y devolver llamadas.

Función:
Privacidad

Descripción:
La **Privacidad** es una función automática en todas las llamadas. Al hacerse una llamada, ninguna otra persona puede intervenir en la misma (a menos que se recurra a un método autorizado, tal como el de **Conferencias**).

Beneficio:
Garantiza que únicamente los empleados autorizados puedan escuchar una llamada determinada (por ejemplo, las personas que intervienen en una **Conferencia**), sin importar en cuántos aparatos telefónicos aparezca la línea activa.

Aplicación:
La **Privacidad** es un requisito en casi todas las empresas, sean grandes o pequeñas. Las conferencias autorizadas desde el teléfono de origen permiten que más de una persona participe en una llamada, únicamente cuando la persona a la cual se llamó originalmente lo desea.

Función:
Desconexión

Descripción:
La tecla de **Desconexión** desconecta una llamada activa, pone fin a una llamada hecha con **Manos Libres**, o cancela la programación de una función.



Beneficio:
Permite que el usuario finalice fácilmente una llamada con **Manos Libres**, la programación de funciones, o una llamada que no sea con **Manos Libres**.

Aplicación:
El uso más común de esta función es la **Desconexión** de una llamada, sin tener que tocar el gancho conmutador, o volver a colocar el receptor en el mismo. Los usuarios que programan sus propios aparatos telefónicos mientras se encuentran inactivos encontrarán que la función de **Desconexión** es el código más fácil de recordar para finalizar la programación de funciones.

Función:
Repetición de Llamada/Repetición de Llamada por Ocupación/Repetición de Llamada por Ocupación de Líneas Comunes Externas/Repetición de Llamada por No Haber Contestación

Descripción:
La **Repetición de Llamada** elimina la necesidad de intentar repetidamente ponerse en contacto con otra persona dentro de la oficina. La **Repetición de Llamada por Ocupación** le indica al usuario cuando una línea interna ocupada se encuentra libre para recibir llamadas. La **Repetición de Llamada por Ocupación de Líneas Comunes Externas** le indica al usuario cuando una de las líneas comunes externas se encuentra libre. La **Repetición de Llamada** no puede utilizarse después de haberse establecido una comunicación directa.

Beneficio:
Todos estos tipos de **Repetición de Llamada** tienen un objetivo común: mejorar las comunicaciones de la oficina. Las funciones de **Repetición de Llamada** les ahorra a los empleados los intentos repetidos de marcar números telefónicos sin lograr comunicación.

Aplicación:
Las personas que llaman y reciben frecuentemente tonos de ocupado, líneas comunes externas ocupadas, o que no reciben respuesta, pueden utilizar la **Repetición de Llamada**, a fin de poder concentrarse en otras tareas más importantes que marcar una y otra vez números telefónicos.

Función:
Repetir Llamada en Líneas Comunes Externas Ocupadas

Descripción:
Permite que haya hasta tres activaciones de **Repetir Llamada** en cada **Línea Común Externa**.

Beneficio:
Le permite a más de un empleado hacer solicitudes simultáneas de **Repetir Llamada** en **Líneas Comunes Externas** (deberá notificarse la solicitud cuando esté disponible una de estas **Líneas Comunes Externas**).

Aplicación:
Los empleados que trabajan en telemercadeo utilizan líneas de salida WATS en un grupo de **Líneas Comunes Externas** para hacer llamadas de larga distancia a sus posibles clientes. Con frecuencia, los empleados se encuentran con que todas las líneas WATS están ocupadas. **Repetir Llamada en Líneas Comunes Externas Ocupadas** les permite hasta a tres empleados solicitar una notificación (**Repetir Llamada**), cuando se encuentre disponible una línea WATS en el grupo de **Líneas Comunes Externas**, lo que aumenta la productividad de los empleados.

Función:
Preferencia de Líneas que Den Timbre

Descripción:
Las llamadas entrantes a través de algunas o de todas las líneas externas, para las cuales el teléfono del usuario tiene teclas, darán timbre en ese aparato.

Beneficio:
Los usuarios pueden seleccionar las líneas que desean que den timbre en sus teléfonos, o pueden también optar por la indicación visual del timbre únicamente. Los ejecutivos con **Lineas Privadas** tienen la opción de que sus líneas den timbre solamente en el aparato de su secretaria.

Aplicación:
Las recepcionistas y los empleados que atienden **Aparatos Principales** tendrán generalmente muchas líneas que den timbre. Otros empleados en cuyos teléfonos aparecen muchas líneas tienen la opción de que únicamente algunas de dichas apariciones de línea estén programadas para dar timbre.

Función:
Tipo de timbre

Descripción:
El usuario puede seleccionar uno de cuatro **Tipos de Timbre** de modo que su teléfono tengan un timbre que lo distinga. Véase **Timbre Distintivo**.

Beneficio:
Los usuarios pueden distinguir fácilmente cuál es el teléfono que está dando timbre.

Aplicación:
Los usuarios que trabajan en oficinas donde el espacio es muy reducido pueden beneficiarse con los cuatro **Tipos de Timbre** que se ofrecen, al poder determinar cuál es el teléfono que suena.



Función:
Retransmisión Selectiva de Llamadas (Véase No Interrumpir)

Función:
Aparato Telefónico de Marcado Rápido

Descripción:
El **Marcado Rápido** proporciona un acceso fácil a números frecuentemente marcados. Esta función permite que el usuario programe y marque automáticamente hasta 24 números previamente almacenados, los cuales pueden cambiarse fácilmente, según se requiera. Los teléfonos M7310 pueden utilizar teclas de **Marcado Automático** externas para marcar rápidamente. Es posible almacenar números de hasta 16 dígitos.

Beneficio:
Reduce el tiempo y los errores de marcado.

Aplicación:
Los empleados que deban marcar los mismos números repetidamente podrán aprovechar la ventaja que representa programar esos números en sus listas personales de **Marcado Rápido.**

Función:
Indicador Visual de Hora y Fecha

Descripción:
La **Hora** y la **Fecha** aparecerán en la pantalla de cristal líquido del teléfono Norstar, cuando el usuario no lo esté utilizando.

El indicador de **Hora y Fecha** en inglés tiene un formato de 12 horas, en el cual aparece ya sea A.M. o P.M. después de la hora. Las versiones en español de **Idioma Alterno** tienen un formato de 24 horas.

Beneficio:
Permite que los usuarios estén al tanto de la hora y la fecha, sin tener que recurrir a dispositivos externos ni reducir el espacio de sus escritorios.

Aplicación:
Para empleados que necesitan saber la hora exacta por haber hecho citas o tener reuniones importantes.



Función:

Transferencia/Transferencia Mediante Conferencia/Transferencia Mediante Retención

Descripción:

La función de **Transferencia** ofrece dos medios idóneos para transferir una llamada externa a otro empleado de la oficina:

La **Transferencia Mediante Conferencia** permite presentar a dos personas en una conversación tripartita antes de dejarlas conectadas. Esta función trabaja mejor si una de las personas se encuentra dentro del sistema Norstar, pero la **Transferencia Mediante Conferencia** también permite que dos participantes externos puedan conectarse poniendo una Conferencia en Retención en el aparato Norstar. Si se utiliza este método, el usuario de Norstar deberá controlar la llamada, y desconectarla cuando los dos participantes externos hayan terminado de hablar. Si el usuario de Norstar desconecta la llamada, los dos participantes externos quedarán desconectados.

La **Transferencia Mediante Retención** es un método sencillo y efectivo para transferir llamadas. Permite que el usuario le comunique en privado a otra persona de la oficina que tiene una llamada en espera en una línea determinada. A fin de aceptar la llamada, la otra persona presiona el indicador de línea de su teléfono Norstar. Si la llamada no es aceptada, la primera persona podrá volver a hablar con la que llama y tomar un mensaje, o bien explicarle que la otra persona no se encuentra.

Función:

Teclas de Funciones Programables por el Usuario

Descripción:

El usuario de un aparato telefónico Norstar puede programar muchas funciones, números de Marcado Rápido personales, y teclas de **Marcado Automático** sin la ayuda de un instalador o Administrador del Sistema. En el teléfono M7310, que tiene doce teclas de doble función, cada una de las partes superiores e inferiores pueden contener una **Función** o un **Número Marcado Automático Interno (SDT)**, o **Marcado Automático Externo (Llamada Rápida).**

Beneficio:

Los usuarios pueden adaptar sus aparatos Norstar con la mayoría de las funciones deseadas, sin tener que llamar a un instalador o al Administrador del Sistema.

Aplicación:

Toda empresa que desee aumentar su productividad y reducir los costos de sus comunicaciones, o donde los empleados deseen programar sus propios aparatos telefónicos, de acuerdo con sus necesidades específicas.



Función:
<u>Comunicación Directa</u>

Descripción:
El usuario puede hacer un anuncio telefónico directo a otro teléfono, en vez de una llamada con timbre normal. Si se logra la **Comunicación Directa**, el teléfono llamado genera un tono indicador de **Comunicación Directa** una sola vez, contesta la llamada automáticamente, activa el parlante, y puede activar en forma automática las funciones de **Manos Libres** o **Auriculares.**
Beneficio:
El usuario puede establecer una **Comunicación Directa,** y no tiene que esperar la secuencia normal de tonos de timbre y contestación.

Aplicación:
Los ejecutivos que tengan que hacer un anuncio importante a un empleado determinado pueden activar la **Comunicación Directa** para hacer la llamada de inmediato.

Función:
<u>Comunicación Directa Denegada</u>

Descripción:
El usuario puede activar la función de **Comunicación Directa Denegada** para evitar que su teléfono reciba **Comunicaciones Directas**. Las llamadas generadas internamente se recibirán como llamadas con timbre.

Beneficio:
Evita la recepción de **Comunicaciones Directas** durante reuniones importantes con clientes u otras situaciones determinadas.

Aplicación:
Un empleado que se encuentre reunido con un cliente importante puede activar la **Comunicación Directa Denegada** hasta que concluya dicha reunión.



APLICACIONES Y OPCIONES

GUIA "MARCA-NOMBRE" DEL MERIDIAN NORSTAR

La Guía Marca-Nombre es una guía telefónica electrónica capaz de almacenar y de marcar nombres y números. Los usuarios de la guía deletrean un nombre en el teclado del teléfono, usando sólo una pulsación por letra. El programa de la Guía Marca-Nombre busca el nombre, halla el número, y entonces marca con la presión de una tecla. La guía puede contener 4400 nombres y números. Funciona como programa de fondo de una CP compatible con el DOS, y consume 64 K de RAM. La CP puede seguir usándose como estación de trabajo para la mayor parte del procesamiento normal.

Su uso simple y la capacidad de hacer llamadas usando el nombre la convierten en la solución idónea para las oficinas que causan un gran volumen de llamadas.

Contenido del paquete

El paquete contiene:

- o Tarjeta de interfaz con la CP
- o Cordón Teledapt
- o Software de interfaz con la CP en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- o Software Marca-Nombre en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- o Documentación

Compatibilidad con Norstar

La Guía Marca-Nombre es compatible con el DR 1 del sistema Compacto, y se modificará para trabajar con el DR2 del Modular durante el tercer trimestre de 1989.

Compatibilidad con equipos

La Guía Marca-Nombre funciona con las siguientes CP:

- o IBM PC
- o IBM XT
- o IBM AT
- o IBM PS/2 Modelo 25
- o IBM PS/2 Modelo 30
- o Compaq Portable
- o Compaq Deskpro 286
- o Tandy Modelo 3000
- o Epson Equity IIIMarca-Nombre

La Guía Marca-Nombre incluye una tarjeta de Interfaz con la Computadora Personal (ICP) que puede instalarse en cualquier ranura de expansión disponible de las computadoras mencionadas, y que se ha diseñado para un máximo de compatibilidad con otros equipos y programas de CP. El equipo permite un máximo de 32 direcciones de entrada/salida diferentes y cualquier línea de interrupción del equipo de 2 a 7. El programa o software permite cualquier número de interrupción del software del hexadecimal 28 al FF.



Elementos requeridos para el sistema

- o CP compatible con MS-DOS (véase la lista de equipos probados)
- o MS-DOS 2.1 o posterior
- o RAM de 512 K (se recomienda de 640 K)
- o 2 dispositivos de disco flexible (3,5 ó 5,25 pulgadas), o 1 dispositivo de disco flexible y un dispositivo de disco duro de 20 MEG (recomendado)
- o Ranura de expansión de 8 bits para tarjeta de interfaz con la CP

Memoria requerida

La Guía Marca-Nombre requiere un mínimo de 67 K RAM de memoria de fondo.

Los dos programas residentes en la memoria de la Guía Marca-Nombre, NORTALK.EXE y DBN.EXE, quedan permanentemente en la memoria una vez ejecutados. El programa NORTALK.EXE ocupa 6.992 bytes de memoria, y el DBN.EXE ocupa un mínimo de 56.500 bytes.

En la Guía Marca-Nombre se necesita memoria adicional para las guías, ya que sus ficheros ocupan menos de 320 kilobytes de espacio de disco duro, pero los ficheros de guías creados por el usuario aumentarán esta cifra (o sea que una guía de 500 nombres requerirá unos 15 kilobytes de espacio en el disco).

La Guía Marca-Nombre consume un mínimo de 128 K de memoria de primer plano durante la administración.Registro de Datos Telefónicos

Sample Data File

```
0|Airline|Department|Phone No.|
2|Apellido|Nombre|Nº de tel.|
American            Front desk          234-3456
American            Baggage             234-7874
Delta               Information         334-5644
Delta               Baggage             334-2231
```

REGISTRO DE DATOS TELEFONICOS DE MERIDIAN NORSTAR

Descripción

El Registro de Datos Telefónicos (RDT) de Norstar recopila y presenta información sobre todas las llamadas telefónicas entrantes y salientes para un usuario, e imprime informes detallados sobre dichas llamadas. También permite que los usuarios introduzcan Códigos de Cuentas a través del teclado de su teléfono Norstar, de manera que las llamadas puedan cobrarse a cuentas específicas de clientes, proyectos o departamentos.

La Guía Marca-Nombre (GMN) se incluye en el conjunto del Registro de Datos Telefónicos. La Guía Marca-Nombre es una guía telefónica electrónica capaz de almacenar y de marcar nombres y números. Los usuarios de la guía deletrean un nombre en el teclado del teléfono, usando sólo una pulsación por letra. El programa de la Guía Marca-Nombre busca el nombre, halla el número, y entonces marca con la presión de una tecla. Para obtener mayor información sobre esta Guía, véase el Boletín de Productos Northern Telecom, "Meridian Norstar Dial-by-Name Directory" (Guía Marca-Nombre Meridian Norstar) - MNC-P001.

Una sola CP proporciona este servicio a todos los teléfonos Norstar en el Sistema de Comunicaciones Comerciales Meridian Norstar. El Registro de Datos Telefónicos(RDT)/Guía Marca-Nombre (GMN) no requiere una CP para uso exclusivo, ya que la aplicación funciona en la memoria "de fondo". Actualmente el RDT se ofrece solamente en USM compactas.

Funcionalidad

El Registro de Datos Telefónicos almacena información de llamadas telefónicas entrantes y salientes en un fichero de compilación. Los datos del fichero de compilación están almacenados en un formato binario que no puede verse. Para ver los datos, hay tres opciones:

- o Transferir el fichero al formato RDT Norstar y usar una procesadora de textos para ver la información.
- o Imprimir el fichero en el formato RDT Norstar.
- o Transferir el fichero al formato SL-1 SMDR para que un programa de Contabilización de Llamadas basado en una CP pueda leerlo y producir un informe resumido. Tanto el formato RDT como el SL-1 de Norstar usan el juego de caracteres ASCII.



Los registros en el informe RDT de Norstar aparecen como una lista de párrafos de llamadas. Un párrafo de llamadas comienza con una línea de arranque, seguida de una o más líneas de eventos. La línea de arranque contiene la fecha de arranque, la hora de arranque, el número de línea y el número de intercomunicador. Las líneas de eventos describen cómo se estableció la llamada. Cada línea de eventos tiene las tres secciones siguientes:

- La hora del evento indica el tiempo transcurrido desde el comienzo de la llamada.
- El tipo de evento describe uno de los 15 eventos que pueden ocurrir durante una llamada.
- Los datos de eventos proveen más información sobre el evento.

El formato SL-1 SMDR es un lenguaje que muchos programas de Contabilización de Llamadas pueden entender o leer. Los programas típicos de Contabilización de Llamadas fijan los costos de las llamadas interurbanas, y producen informes de datos telefónicos por campos, tales como el Número de Extensión del Código de Cuenta, o el Departamento. Usando estos informes, una compañía puede controlar los costos del servicio telefónico.

El Registro de Datos Telefónicos Norstar permite a los usuarios introducir Códigos de Cuentas a través del teclado de sus teléfonos M7208 o M7310. Si un Código de Cuenta se halla en el Fichero de Códigos de Cuentas, la pantalla del teléfono indica "Hallado y registrado". Estos códigos pueden usarse para asignar los costos telefónicos a ciertos departamentos, individuos o clientes.

Contenido del paquete

El paquete contiene:

- Tarjeta de interfaz con la CP
- Cordón Teledapt
- Software de interfaz con la CP en discos de 5_ y 3_pulgadas
- Software de Registro de Datos Telefónicos y de Marca-Nombre en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- Documentación

Compatibilidad con Norstar

El Registro de Datos Telefónicos es compatible con el DR 1 del sistema Compacto, y se modificará para trabajar con el DR2 del Modular durante el tercer trimestre de 1989.



Compatibilidad con equipos

El Registro de Datos Telefónicos funciona con las siguientes CP:

- o IBM PC
- o IBM XT
- o IBM AT
- o IBM PS/2 Modelo 25
- o IBM PS/2 Modelo 30
- o Compaq Portable
- o Compaq Deskpro 286
- o Tandy Modelo 3000
- o Epson Equity III

El Registro de Datos Telefónicos incluye una tarjeta de Interfaz con la Computadora Personal (ICP) que puede instalarse en cualquier ranura de expansión disponible de las computadoras mencionadas, y que se ha diseñado para un máximo de compatibilidad con otros equipos y programas de CP. El equipo permite un máximo de 32 direcciones de entrada/salida diferentes y cualquier línea de interrupción del equipo de 2 a 7. El programa o software permite cualquier número de interrupción del software del hexadecimal 28 al FF.

Elementos requeridos para el sistema

- o CP compatible con MS-DOS (véase la lista de equipos probados)
- o MS-DOS 2.1 o posterior
- o RAM de 512 K (se recomienda de 640 K)
- o 2 dispositivos de disco flexible (3,5 ó 5,25 pulgadas), o 1 dispositivo de disco flexible y un dispositivo de disco duro de 20 MEG (recomendado)
- o Ranura de expansión de 8 bits para tarjeta de interfaz con la CP



Memoria requerida

El Registro de Datos Telefónicos/Guía Marca-Nombre requiere un mínimo de 67 K de RAM de memoria de fondo.

Los dos programas residentes en la memoria del Registro de Datos Telefónicos, NORTALK.EXE y DBNCDR.EXE, quedan permanentemente en la memoria una vez ejecutados. El programa NORTALK.EXE ocupa 6.992 bytes de memoria, y el DBNCDR.EXE ocupa un mínimo de 56.500 bytes.

En la Guía Marca-Nombre se necesita memoria adicional para guías, ya que sus ficheros ocupan menos de 320 kilobytes de espacio de disco duro, pero los ficheros de guías creados por el usuario aumentarán esta cifra (o sea que una guía de 500 nombres requerirá unos 15 kilobytes de espacio en el disco).

El Registro de Datos Telefónicos consume un mínimo de 215 K de memoria de fondo durante la administración. La Guía Marca-Nombre consume un mínimo de 128 K de memoria de primer plano durante la administración.



Call Detail Recording Sample Report

```
--------   01/25/88  11:16:07    LINE = 0001   STN = 0026
00:00:00   OUTGOING CALL
00:00:07   ACCOUNT CODE      223
           DIGITS DIALED     9259
00:00:09   CALL RELEASED

--------   01/25/88  11:23:10    LINE = 0001   STN = 0027
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     2234
00:00:14   CALL RELEASED

--------   01/25/88  12:35:21    LINE = 0001   STN = 0021
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     92288850
00:02:00   CALL RELEASED

--------   01/25/88  12:40:02    LINE = 0001   STN = 0026
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     9244
00:00:06   CALL RELEASED

--------   01/25/88  12:40:09    LINE = 0002   STN = 0026
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     62440000
00:02:26   CALL RELEASED

--------   01/25/88  15:54:51    LINE = 0001   STN = 0021
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     92270866
00:00:30   CALL RELEASED

--------   01/25/88  15:55:22    LINE = 0001   STN = 0021
00:00:00   OUTGOING CALL
00:00:01   HOLD
00:00:01   CALL RELEASED

--------   01/25/88  15:55:23    LINE = 0002   STN = 0021
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     92271012
00:04:29   CALL RELEASED

--------   01/25/88  16:52:06    LINE = 0001   STN = 0021
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     92442760#6644102410
00:00:42   CALL RELEASED

--------   01/26/88  09:59:02    LINE = 0002   STN = 0021
00:00:00   INCOMING CALL
00:01:42   CALL RELEASED

--------   01/26/88  10:36:19    LINE = 0001   STN = 0021
00:00:00   OUTGOING CALL
           DIGITS DIALED     98682910
00:01:23   CALL RELEASED
```



Call Detail Recording

```
--------  01/26/88  11:59:22   LINE = 0001  STN = 0021
00:00:00  OUTGOING CALL
          DIGITS DIALED   62442011
00:02:53  CALL RELEASED

--------  01/26/88  12:02:51   LINE = 0001  STN = 0021
00:00:00  OUTGOING CALL
          DIGITS DIALED   62230000
00:00:50  CALL RELEASED

--------  01/26/88  14:14:29   LINE = 0005
00:00:00  NO ANSWER

--------  01/26/88  15:39:39   LINE = 0005
00:00:00  NO ANSWER

--------  01/26/88  15:52:18   LINE = 0005
00:00:00  NO ANSWER

--------  01/26/88  17:09:18   LINE = 0005
00:00:00  NO ANSWER

--------  01/26/88  17:09:53   LINE = 0005
00:00:00  NO ANSWER

--------  01/26/88  17:10:27   LINE = 0005
00:00:00  NO ANSWER
```

Call Detail Recording Sample Report SL-1 Format

```
C 000 00 DN0026  T001000     01/25 11:16 223
N 001 00 DN0026  T001000     01/25 11:16 00:00:09 9259
N 002 00 DN0027  T001000     01/25 11:23 00:00:14 2234
N 003 00 DN0021  T001000     01/25 12:37 00:02:00 92288850
N 004 00 DN0026  T001000     01/25 12:40 00:00:06 9244
N 005 00 DN0026  T002000     01/25 12:42 00:02:26 62440000
N 006 00 DN0021  T001000     01/25 15:55 00:00:30 92270866
N 007 00 DN0021  T001000     01/25 15:55 00:00:01
N 008 00 DN0021  T002000     01/25 15:59 00:04:29 92271012
N 009 00 DN0021  T001000     01/25 16:52 00:00:42  924427606644102410
N 010 00 T002000 DN0021      01/26 10:00 00:01:42
N 011 00 DN0021  T001000     01/26 10:37 00:01:23 98682910
N 012 00 DN0021  T001000     01/26 12:02 00:02:53 62442011
N 013 00 DN0021  T001000     01/26 12:03 00:00:50 62230000
N 014 00 T002000 DN0021      01/27 08:47 00:00:40
N 015 00 DN0027  T002000     01/27 10:39 00:00:09 12145411001
N 016 00 DN0021  T001000     01/27 10:41 00:03:35 995010220202148691919
N 017 00 DN0021  T001000     01/27 11:05 00:00:55 98839220
N 018 00 T005000 DN0021      01/27 11:05 00:00:05
N 019 00 T006000 DN0021      01/27 12:37 00:00:06
N 020 00 DN0032  T001000     01/27 17:12 00:00:02
N 021 00 DN0032  T002000     01/27 17:15 00:02:40 97545479
N 022 00 DN0032  T001000     01/27 17:28 00:05:32 67754275
N 023 00 DN0021  T001000     01/30 08:32 00:00:05 883
N 024 00 DN0021  T001000     01/30 08:32 00:00:21 98839405
N 025 00 DN0026  T001000     01/30 09:36 00:00:02
N 026 00 DN0027  T001000     01/30 09:38 00:00:04 14165551847
N 027 00 DN0026  T001000     01/30 09:43 00:00:10 2445500
N 028 00 DN0026  T001000     01/30 09:44 00:00:30 92445500
N 029 00 DN0026  T001000     01/30 09:44 00:00:03 92445500
N 030 00 DN0026  T001000     01/30 09:47 00:00:04 011491770
N 031 00 DN0027  T001000     01/30 09:48 00:00:05
N 032 00 DN0027  T001000     01/30 09:50 00:01:05
N 033 00 DN0021  T001000     01/30 09:57 00:00:24
N 034 00 DN0021  T001000     01/30 09:57 00:00:06
N 035 00 DN0026  T001000     01/30 09:57 00:00:05
N 036 00 DN0026  T001000     01/30 09:58 00:00:03
N 037 00 DN0026  T001000     01/30 10:01 00:00:20
N 038 00 DN0021  T001000     01/30 10:01 00:00:10
N 039 00 DN0021  T001000     01/30 10:02 00:00:01
N 040 00 DN0027  T001000     01/30 10:05 00:00:00
N 041 00 DN0026  T001000     01/30 10:07 00:00:28
N 042 00 DN0027  T001000     01/30 10:08 00:00:00
N 043 00 DN0027  T001000     01/30 10:08 00:00:00
N 044 00 DN0027  T001000     01/30 10:08 00:00:02
N 045 00 DN0021  T001000     01/30 15:01 00:00:47 97818797
N 046 00 DN0021  T001000     01/30 16:39 00:01:08 96621718
N 047 00 DN0021  T001000     01/31 08:21 00:00:10 1800877
N 048 00 DN0021  T001000     01/31 08:21 00:00:05
N 049 00 DN0021  T001000     01/31 08:21 00:00:07 91919
N 050 00 DN0021  T001000     01/31 08:21 00:00:07 98008
N 051 00 DN0021  T001000     01/31 08:21 00:00:06 918008
N 052 00 DN0021  T001000     01/31 08:22 00:00:09 9919
```



Call Detail Recording

N	053	00	DN0021	T001000	01/31	08:22	00:00:17	908008778000
N	054	00	DN0021	T001000	01/31	08:22	00:00:20	908008778000
N	055	00	DN0021	T001000	01/31	08:22	00:00:10	909192727789
N	056	00	DN0021	T001000	01/31	08:23	00:00:21	909194717518
N	057	00	DN0021	T001000	01/31	08:30	00:06:49	0180087780000919471
I					00/00	00:00		
N	059	00	DN0026	T001000	01/31	09:18	00:00:02	
N	060	00	T002000	DN0021	01/31	15:00	00:00:27	
N	061	00	DN0021	T001000	01/31	15:23	00:00:29	68002232421541285
N	062	00	DN0021	T001000	02/01	12:41	00:02:38	93773344
N	063	00	DN0027	T001000	02/02	12:38	00:00:15	
N	064	00	DN0027	T001000	02/02	12:39	00:00:01	
N	065	00	DN0027	T001000	02/02	12:39	00:00:01	
N	066	00	DN0027	T001000	02/02	12:39	00:00:00	
N	067	00	DN0027	T001000	02/02	12:39	00:00:04	
N	068	00	DN0023	T001000	02/02	12:46	00:00:07	
N	069	00	DN0024	T001000	02/02	12:46	00:00:04	
N	070	00	DN0032	T002000	02/02	12:53	00:00:02	
S	071	00	DN0032	T001000	02/02	12:58		22222222
S	072	00	DN0032	T002000	02/02	12:58		222222
E	073	00	CF00001	DN0032	02/02	12:58		
E	074	00	CF00001	DN0032	02/02	12:58		
N	075	00	DN0021	T001000	02/02	13:07	00:00:05	9
N	076	00	DN0021	T001000	02/02	13:08	00:00:29	92286287
N	077	00	DN0021	T001000	02/02	13:08	00:00:24	92287287
N	078	00	DN0021	T001000	02/03	09:21	00:01:21	93912652
N	079	00	T006000	DN0021	02/03	09:53	00:00:38	
N	080	00	DN0021	T001000	02/03	13:21	00:00:12	259
I					00/00	00:00		
N	082	00	DN0021	T001000	02/03	13:54	00:10:20	92597943
I					00/00	00:00		
N	084	00	DN0024	T001000	02/03	14:23	00:00:12	
N	085	00	DN0024	T001000	02/03	14:25	00:00:03	
N	086	00	DN0024	T001000	02/03	14:30	00:00:01	
N	087	00	DN0024	T002000	02/03	14:30	00:00:05	
N	088	00	DN0024	T001000	02/03	14:30	00:00:01	
N	089	00	DN0024	T001000	02/03	14:31	00:00:01	
N	090	00	T005000	DN0021	02/03	14:34	00:02:26	

SOFTWARE HOURGLASS DE MERIDIAN NORSTAR

Descripción

El software Hourglass de Meridian Norstar es un producto especial para empresas ofrecido para el Sistema Telefónico de Teclado Digital Compacto Norstar. Este producto permite a los trabajadores profesionales de oficina tener acceso a la capacidad de las computadoras personales (CP) directamente desde sus teléfonos Norstar.

El **Hourglass** contiene tres potentes aplicaciones de CP:

- o **Registro de Tiempo Telefónico (RTT)** - Una manera de registrar la actividad y la hora desde los teléfonos Norstar. Esta información se almacena en la CP, disponiéndose de varios formatos de informe. Otros programas de CP pueden incorporar un fichero ASCII para la facturación o la administración de proyectos.
- o **Guía "Marca-Nombre" (GMN)** - Método para marcar números indizados por nombre en la CP. El usuario simplemente marca algunos caracteres del apellido en su teléfono, y la CP hace la llamada. Véase el Boletín de Productos MNC-P001, noviembre de 1988.
- o **Registro de Datos Telefónicos (RDT)** - Una manera de registrar información acerca de todas las llamadas entrantes y salientes del sistema Norstar. El RDT también permite al usuario adjuntar datos del código de cuenta a las llamadas para informes posteriores. Véase el Boletín de Productos PB005, abril de 1989.

Tanto la GMN como el RDT pueden adquirirse por separado.

Función

El usuario marca el código de función del RTT en el teléfono. El sistema solicitará un fichero en el cual se registrarán la hora y la actividad. El usuario puede observar una lista de clientes y asuntos para elegir un fichero, o puede marcar directamente el número del fichero. El medidor comenzará a funcionar después de que se haga esta selección.

Durante la sesión, puede suspenderse el medidor y comenzar otro. Hasta cinco medidores pueden establecerse de esa manera en el caso de interrupciones y de ambientes de trabajo con mucho movimiento. Cada uno de los cinco puede relacionarse con ficheros diferentes o con el mismo fichero.

Al finalizar la actividad en cuestión, el usuario simplemente detiene el medidor en el teléfono. Seguidamente, hay un breve diálogo. Se selecciona información sobre tareas y detalles de una lista aprobada. Es posible modificar la hora, o borrar todo el registro. Puede haber hasta 99 clasificaciones de detalles y 99 de tareas al mismo tiempo.



Operación

El RTT se opera por medio de un teléfono Norstar M7310. Este modelo tiene una pantalla LCD de 2x16 y tres teclas dinámicas, cuyas funciones se controlan directamente por medio de la CP. Las selecciones de teclas dinámicas se explican mediante mensajes sencillos generados por Hourglass. La GMN y el RDT pueden usarse tanto con el teléfono M7208 como con el M7310.

El RTT, la GMN y el RDT se compilan juntos como un solo programa de fondo denominado HOURGLASS.EXE. Este programa opera el diálogo de la pantalla LCD del teléfono. El Hourglass permite el acceso simultáneo a un máximo de 8 usuarios de teléfonos mientras funciona una aplicación de primer plano, tal como el tratamiento de textos.

Administración

Tres programas administrativos de CP informan sobre los datos recolectados, y mantienen la configuración de las aplicaciones. Estos programas son ejecutados por separado, y coexisten con el programa de fondo de la CP para mantener un servicio sin interrupciones.

El programa de administración RTT de la CP administra los siguientes datos:

- Datos de Llamadas
- Datos del Medidor
- Datos de Nombres de Clientes
- Datos de Asuntos
- Datos de Ficheros de Clientes
- Datos de Tareas
- Datos de Detalles
- Datos de Memorandos
- Datos del Registro de Usuarios/Teléfonos
- Datos de Códigos de Funciones
- Datos de Modalidad de Medidor

Tres informes, el del Medidor, el de Llamadas y el de Resumen, son generados mediante el programa de administración. Los informes del RTT pueden adaptarse a las necesidades especiales de la organización del usuario. Las opciones seleccionadas son instrucciones sobre el tipo de medidor o los registros de llamadas recopilados, y sobre la manera en que se procesan tales registros. Las opciones de informes incluyen:

- Fechas de inicio y final
- Números de ficheros de clientes
- Nombres de usuariosHourglass



Compatibilidad de Norstar

El Hourglass es compatible con el DR 1 en el sistema Compacto, y durante el tercer trimestre de 1989 se modificará para trabajar con el DR2 en el Modular.

Compatibilidad con equipos (hardware)

El Hourglass puede funcionar con las siguientes computadoras personales:

- o IBM PC
- o IBM XT
- o IBM AT
- o IBM PS/2 Modelo 25
- o IBM PS/2 Modelo 30
- o Compaq Portable
- o Compaq Deskpro 286
- o Tandy Modelo 3000
- o Epson Equity III

El Hourglass incluye una tarjeta de Interfaz con Computadora Personal (ICP) que puede instalarse en cualquier ranura de expansión disponible de las computadoras mencionadas, y que se ha diseñado para un máximo de compatibilidad con otros equipos y programas de CP. El equipo permite un máximo de 32 direcciones de entrada/salida diferentes y cualquier línea de interrupción del equipo de 2 a 7. El programa o software permite cualquier número de interrupción del software del hexadecimal 28 al FF.

Contenido del paquete

El paquete contiene lo siguiente:

- o Tarjeta de interfaz con la CP
- o Cordón Teledapt
- o Software de interfaz con la CP en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- o Software Hourglass en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- o Documentación

Elementos requeridos para el sistema

- o CP compatible con MS-DOS (véase la lista de equipos probados)
- o MS-DOS 2.1 o posterior
- o RAM de 512 K (se recomienda de 640 K)
- o 2 dispositivos de disco flexible (3,5 ó 5,25 pulgadas), oHourglass 1 dispositivo de disco flexible y un dispositivo de disco duro de 20 MEG (recomendado)
- o Ranura de expansión de 8 bits para tarjeta de interfaz con la CP



Compatibilidad de Norstar

El Hourglass es compatible con el DR 1 en el sistema Compacto, y durante el tercer trimestre de 1989 se modificará para trabajar con el DR2 en el Modular.

Compatibilidad con equipos (hardware)

El Hourglass puede funcionar con las siguientes computadoras personales:

- IBM PC
- IBM XT
- IBM AT
- IBM PS/2 Modelo 25
- IBM PS/2 Modelo 30
- Compaq Portable
- Compaq Deskpro 286
- Tandy Modelo 3000
- Epson Equity III

El Hourglass incluye una tarjeta de Interfaz con Computadora Personal (ICP) que puede instalarse en cualquier ranura de expansión disponible de las computadoras mencionadas, y que se ha diseñado para un máximo de compatibilidad con otros equipos y programas de CP. El equipo permite un máximo de 32 direcciones de entrada/salida diferentes y cualquier línea de interrupción del equipo de 2 a 7. El programa o software permite cualquier número de interrupción del software del hexadecimal 28 al FF.

Contenido del paquete

El paquete contiene lo siguiente:

- Tarjeta de interfaz con la CP
- Cordón Teledapt
- Software de interfaz con la CP en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- Software Hourglass en discos de 5_ y 3_ pulgadas
- Documentación

Elementos requeridos para el sistema

- CP compatible con MS-DOS (véase la lista de equipos probados)
- MS-DOS 2.1 o posterior
- RAM de 512 K (se recomienda de 640 K)
- 2 dispositivos de disco flexible (3,5 ó 5,25 pulgadas), oHourglass 1 dispositivo de disco flexible y un dispositivo de disco duro de 20 MEG (recomendado)
- Ranura de expansión de 8 bits para tarjeta de interfaz con la CP



Memoria requerida

Tres programas residentes en la memoria, NORTALK.EXE, 3FEM.EXE y HOURGLASS.EXE, permanecen en la memoria una vez ejecutados. Sin los datos del cliente, ocuparán 138.080 bytes de RAM (memoria de acceso directo). Con la base de datos recomendada de 3600 entradas de la Guía Marca-Nombre y 1800 Ficheros/Clientes del Registro de Tiempo Telefónico, la memoria ocupada será de 196.000 bytes de RAM. El mapa del consumo de memoria por tamaño de la memoria de la CP es como se indica seguidamente:

640 K		512 K
655,360	Tamaño de la memoria de la CP	524,288
196,000	Hourglass	196,000
60.000	DOS	60.000
399,360	Memoria disponible	268,288

Con el Hourglass se incluyen tres programas de administración de primer plano, ADMDBN.EXE, ADMCDR.EXE y ADMTMR.EXE. Cada uno de éstos mantiene la configuración de la aplicación apropiada, y maneja los datos e informes del cliente. A continuación se indica la memoria requerida para cada uno:

o ADMDBN.EXE	Marca-Nombre	376.000*
o ADMCDR.EXE	Registro de Datos Telefónicos	220.000
o ADMTMR.EXE	Registro de Tiempo Telefónico	376.000*

* Usese una base de datos recomendada del tamaño mencionado anteriormente para CP de 640 K.

Se recomienda que la CP que se utilice para ajustar Hourglass tenga una RAM de 640 K bytes y un dispositivo de disco duro de 20 MEG.



Sample Report: Timer

Timer Report

Page: 1
Date: 05/20/89

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. G. Bell	1111	Fred	Astaire	Litigation

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
88/01/20	00:15	00.1	Phone call to	bank
Totals		00.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
W. Churchill	4445	Fred	Astaire	Will

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/09	14:36	00.1		
Totals		00.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
M. Curie	1111	Fred	Astaire	Litigation

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
88/01/02	04:43	00.2		
Totals		00.2		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
M. Curie	2222	Napoléon	Bonaparte	Divorce

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
88/01/02	04:45	01.1		
Totals		01.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
M. Curie	4444	Fred	Astaire	Litigation

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/09	14:54	01.3	Phone call to	
89/03/09	14:56	00.1		
Totals		01.4		



Timer Report

Page: 2
Date: 05/20/89

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. Einstein	1111	Issac	Newton	Patent

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/10	12:00	00.1		
Totals		00.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. Einstein	1112	Issac	Newton	House Purchase

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/10	11:52	00.1		
89/03/10	11:54	12.6		
Totals		12.7		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. Einstein	2222	Napoléon	Bonaparte	Divorce

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
88/11/22	17:44	00.1		
Totals		00.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. Einstein	2223	George	Gershwin	Libel

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/10	11:55	00.1		
Totals		00.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. Einstein	3334	Napoléon	Bonaparte	Personal Injury

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/10	11:57	00.1	Letter to	client
Totals		00.1		



Hourglass

Timer Report

Page: 3
Date: 05/20/89

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
A. Einstein	4445	Fred	Astaire	Will

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/09	17:20	01.5	Letter to	client
89/03/10	09:30	00.1	Conference with	client
Totals		01.6		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
E. Hemingway	111	Fred	Astaire	Litigation

Date	:ime	Duration	Task	Task Detail
88/01/17	.5:36	00.2	Letter to	opposing council
		00.2		

User	..e Number	Client First	Client Last	File Name
E. He[illegible]way	.112	Fred	Astaire	Will

Date	:ime	Duration	Task	Task Detail
88/01/02	04:43	00.2		
88/01/17	15:54	00.1		
Totals		00.3		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
E. Hemingway	2222	Napoléon	Bonaparte	Divorce

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
88/01/20	00:12	00.1		
Totals		00.1		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
E. Hemingway	4444	Issac	Newton	Patent

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
88/01/02	04:45	00.2	Phone call to	client
Totals		00.2		



Timer Report

Page: 4
Date: 05/20/89

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
J. Keynes	4444	Fred	Astaire	Litigation

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/09	14:49	08.4	Phone call to	police
Totals		08.4		

User	File Number	Client First	Client Last	File Name
W. Mozart	4444	Fred	Astaire	Litigation

Date	Time	Duration	Task	Task Detail
89/03/09	14:49	02.4	Letter to	client
Totals		02.4		

Report Totals		29.2		

Sample Report: Summary

Summary Report

Page: 1
Date: 05/20/89

User	File Number	Date	Time	Timer	Call	Cost
A. G. Bell	1111	88/01/20	00:15	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
W. Churchill	4445	89/03/09	14:36	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
M. Curie	1111	88/01/02	04:43	00.2		
Totals				00.2	00:00	$ 000.00
M. Curie	2222	88/01/02	04:45	01.1		
Totals				01.1	00:00	$ 000.00
M. Curie	4444	89/03/09	14:54	01.3		
M. Curie	4444	89/03/09	14:56	00.1		
Totals				01.4	00:00	$ 000.00
A. Einstein	1111	89/03/10	12:00	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
A. Einstein	1112	89/03/10	11:52	00.1		
A. Einstein	1112	89/03/10	11:54	12.6		
Totals				12.7	00:00	$ 000.00
A. Einstein	2222	88/11/22	17:44	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
A. Einstein	2223	89/03/10	11:55	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
A. Einstein	3334	89/03/10	11:57	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
A. Einstein	4445	89/03/09	17:20	01.5		
A. Einstein	4445	89/03/10	09:30	00.1		

Totals				01.6	00:00	$ 000.00
E. Hemingway	1111	88/01/17	15:36	00.2		

Summary Report

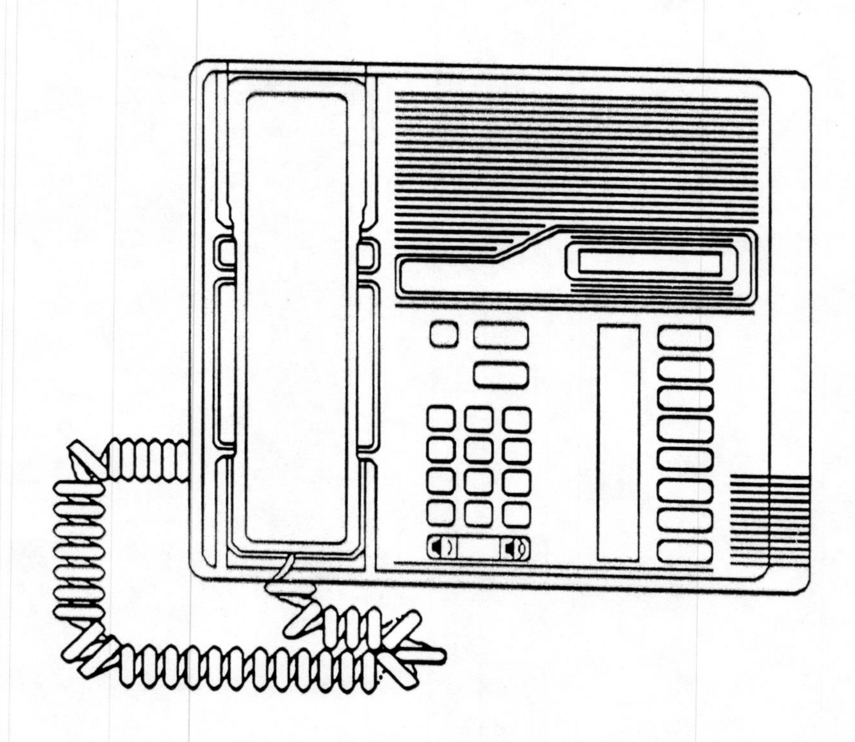
Page: 2
Date: 05/20/89

User	File Number	Date	Time	Timer	Call	Cost
Totals				00.2	00:00	$ 000.00
E. Hemingway	1112	88/01/02	04:43	00.2		
E. Hemingway	1112	88/01/17	15:54	00.1		
Totals				00.3	00:00	$ 000.00
E. Hemingway	2222	88/01/20	00:12	00.1		
Totals				00.1	00:00	$ 000.00
E. Hemingway	4444	88/01/02	04:45	00.2		
Totals				00.2	00:00	$ 000.00
J. Keynes	4444	89/03/09	14:49	08.4		
Totals				08.4	00:00	$ 000.00
W. Mozart	4444	89/03/09	14:49	02.4		
Totals				02.4	00:00	$ 000.00
Report Totals				29.2	00:00	$ 000.00

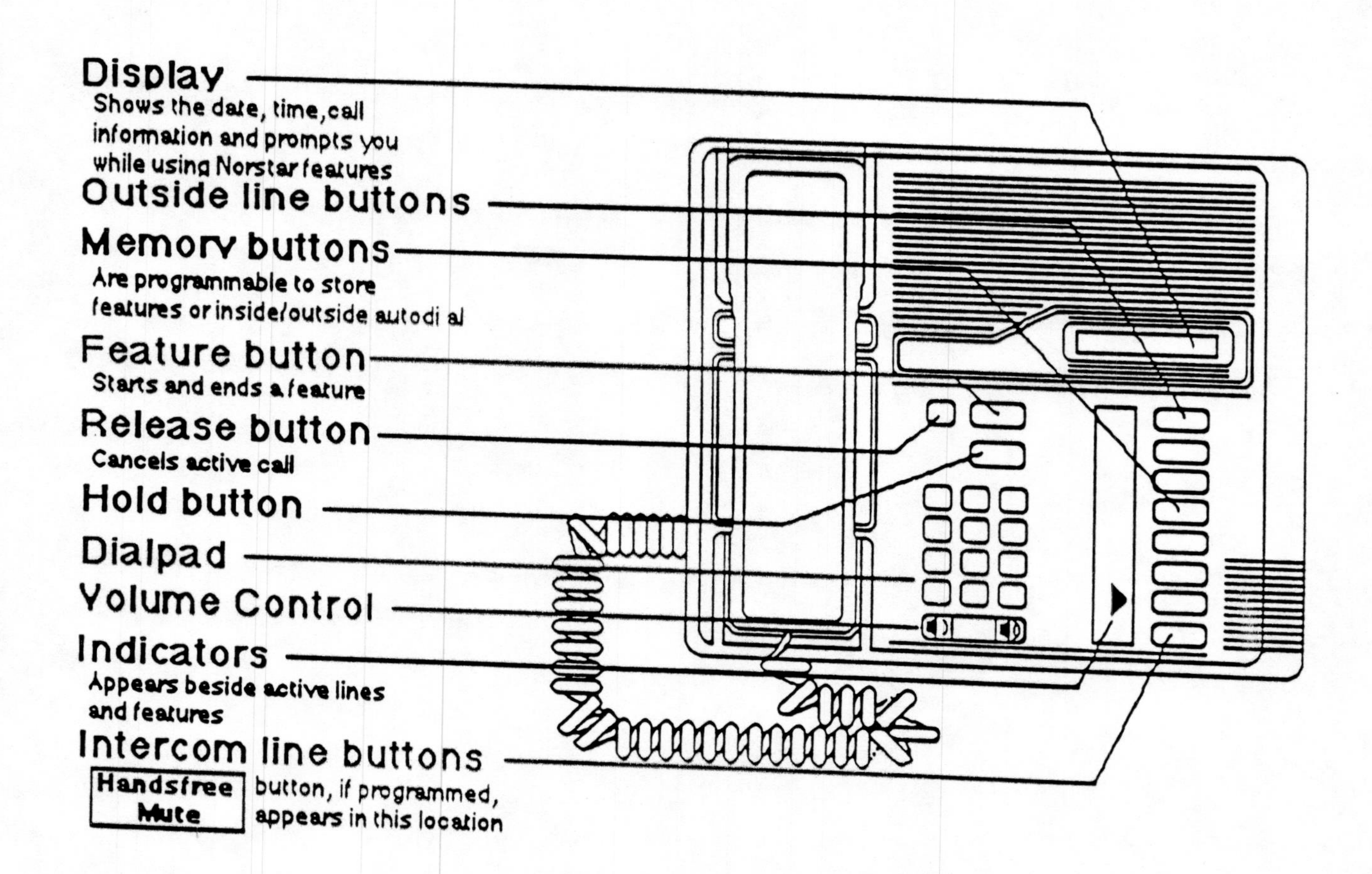
APARATOS TELEFONICOS

M7208

El aparato telefónico M7208 brinda la funcionalidad requerida por los usuarios que necesitan un mínimo de complejidad, y cuyo volumen de utilización es de bajo a mediano. Si bien está dirigido al usuario de teléfonos básicos, la funcionalidad del aparato alcanza un nivel muy elevado gracias a los mensajes y la información sobre el estado de las llamadas que aparecen en una pantalla de una línea por 16 caracteres, y a su capacidad de hasta 6 líneas externas. Los ocho pares de teclas/indicadores programables pueden usarse para apariciones de líneas, o para el acceso mediante una tecla a las funciones, el marcado automático, o la selección directa de un teléfono. Tiene un equipo estándar de Manos Libres. El Tiempo Medio entre Fallas (TMEF) del M7208 es de más de 12 años.



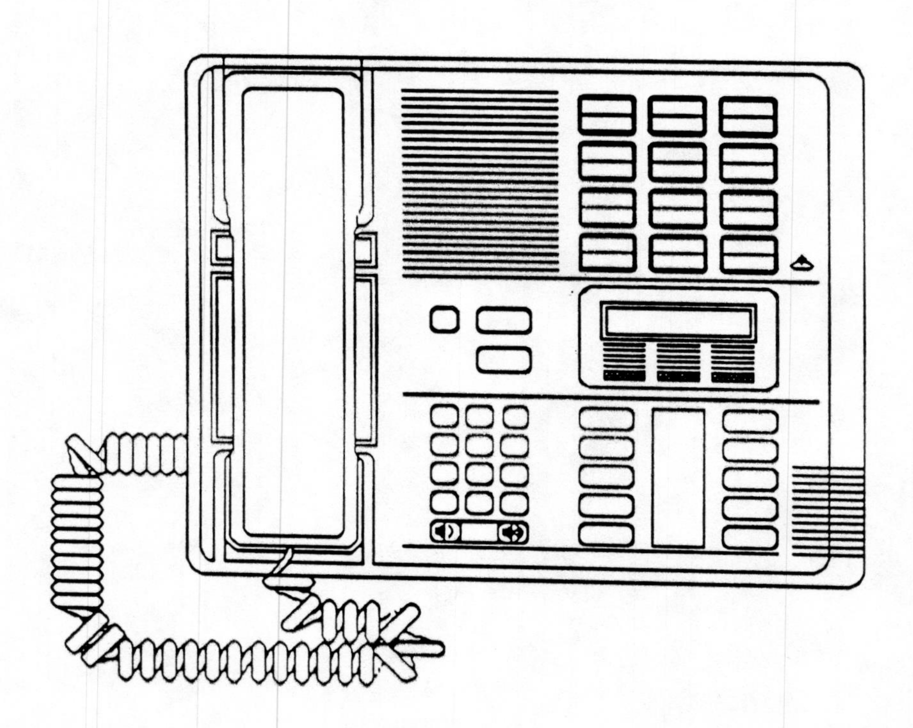
(Aparato Telefónico M7208)


Display
Shows the date, time, call information and prompts you while using Norstar features
Outside line buttons
Memory buttons
Are programmable to store features or inside/outside autodial
Feature button
Starts and ends a feature
Release button
Cancels active call
Hold button
Dialpad
Volume Control
Indicators
Appears beside active lines and features
Intercom line buttons
Handsfree Mute
button, if programmed, appears in this location

M7208

M7310

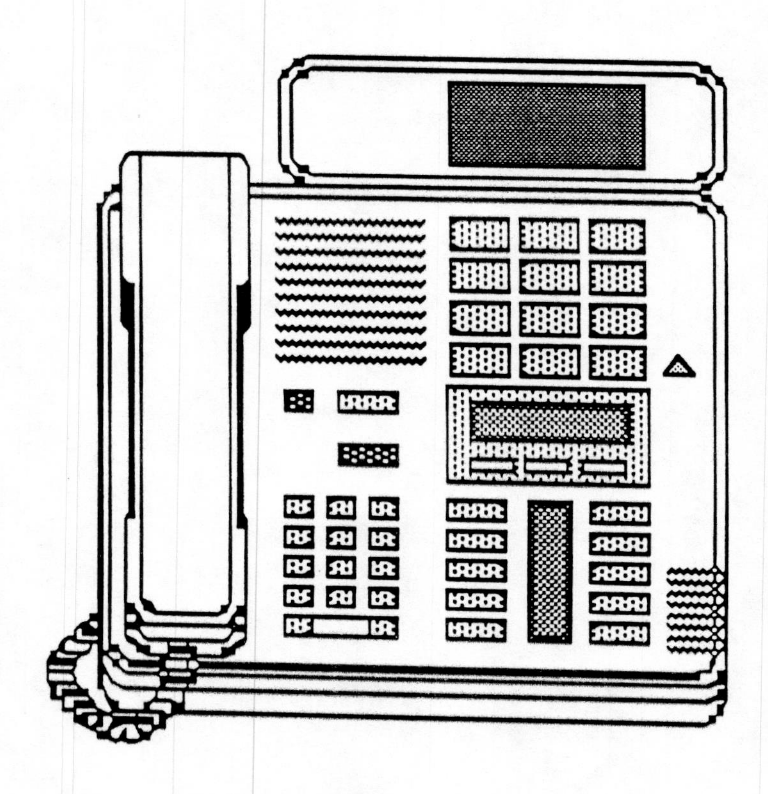
El M7310 está dirigido a los usuarios que requieren una mayor complejidad y un acceso rápido a servicios individuales. El acceso a las funciones se simplifica mediante una pantalla de dos líneas por 16 caracteres, con tres teclas dinámicas sensibles al contexto (teclas de la pantalla) situadas debajo de la pantalla, que ayudan a usar las funciones paso por paso. Estas teclas de pantalla o dinámicas cambian las funciones y el contexto para adaptarse al estado de las llamadas o a la función que se esté usando. Tiene capacidad para un máximo de 8 líneas externas, y también cuenta con 12 teclas de memoria programables de doble función. Este teléfono está equipado para funcionar dejando las manos libres. Puede añadírsele también el Módulo de Campo Indicador de Ocupacion (CIO) que supervisa el estado de ocupado/libre de todos los aparatos telefónicos del sistema. El M7310 tiene un Tiempo Medio entre Fallas (TMEF) superior a los 11 años.



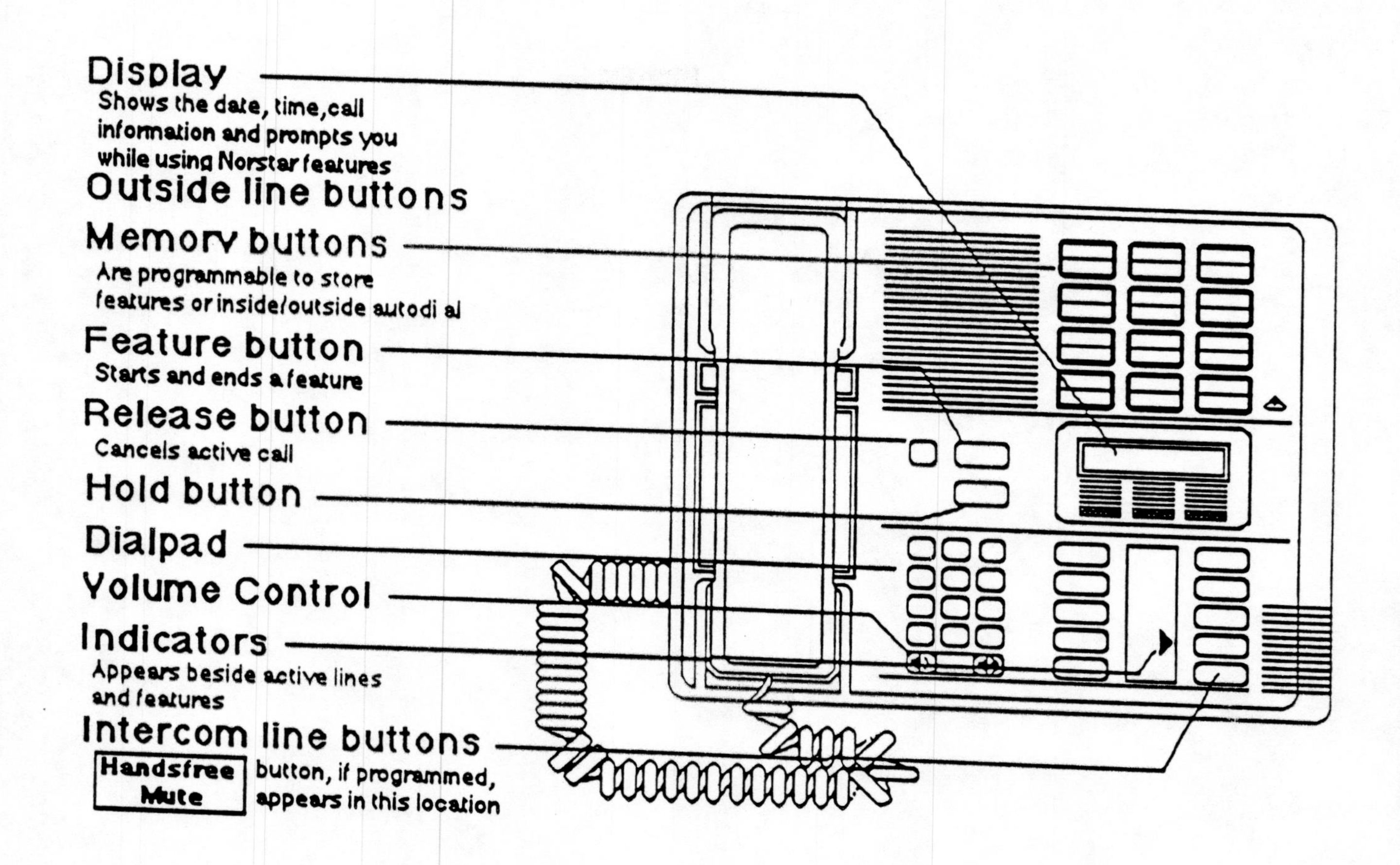
(Aparato Telefónico M7310)

Campo Indicador de Ocupación

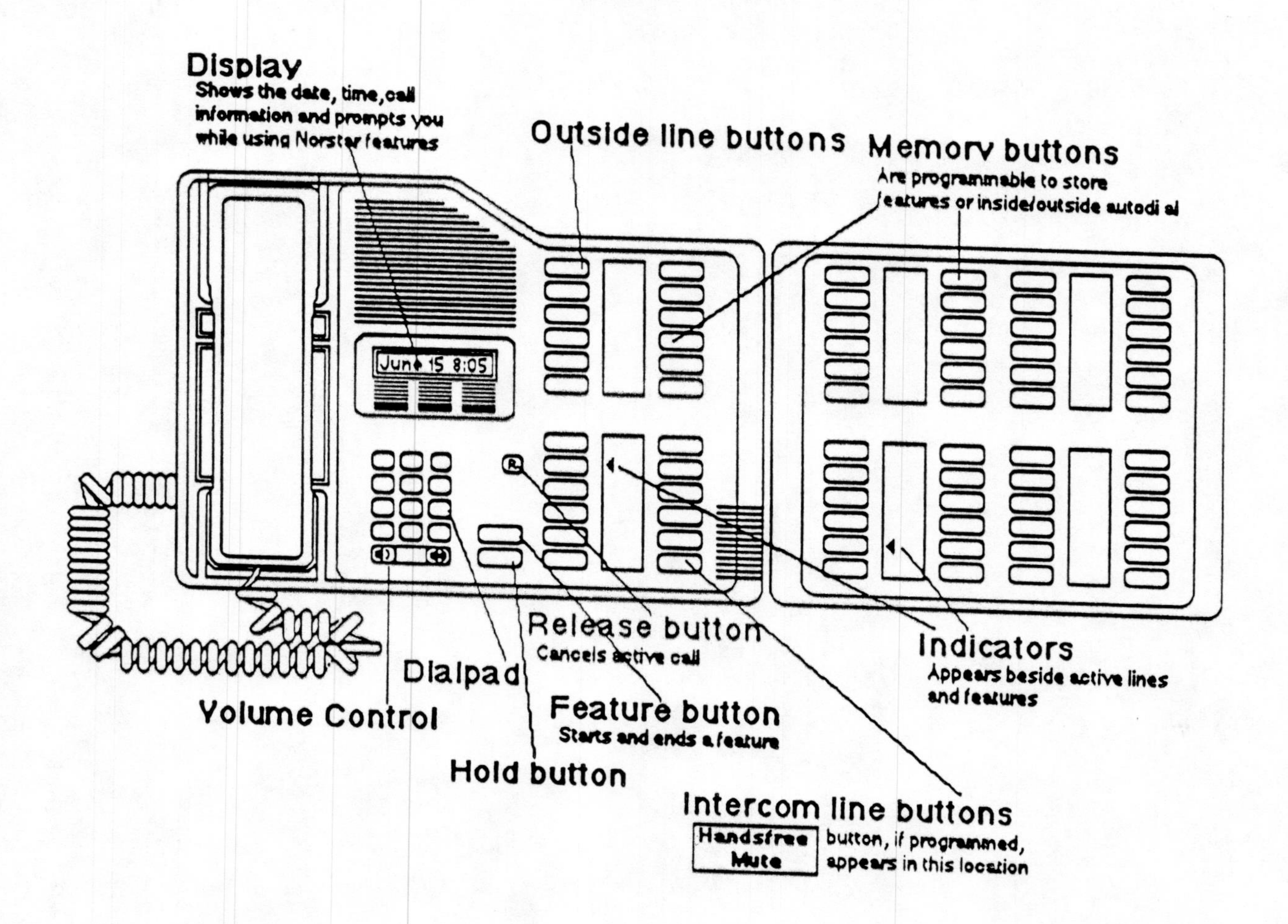
El CIO es una adición a la base del M7310 que le permite identificar las líneas en uso para las 12 teclas programadas en la parte superior de este aparato telefónico. Esto permite a los usuarios del Sistema Compacto tener una PCC (Posición de Contestación Central).



(M7310 con CIO)


Display
Shows the date, time,call information and prompts you while using Norstar features
Outside line buttons
Memory buttons
Are programmable to store features or inside/outside autodi al
Feature button
Starts and ends a feature
Release button
Cancels active call
Hold button
Dialpad
Volume Control
Indicators
Appears beside active lines and features
Intercom line buttons
Handsfree Mute
button, if programmed, appears in this location

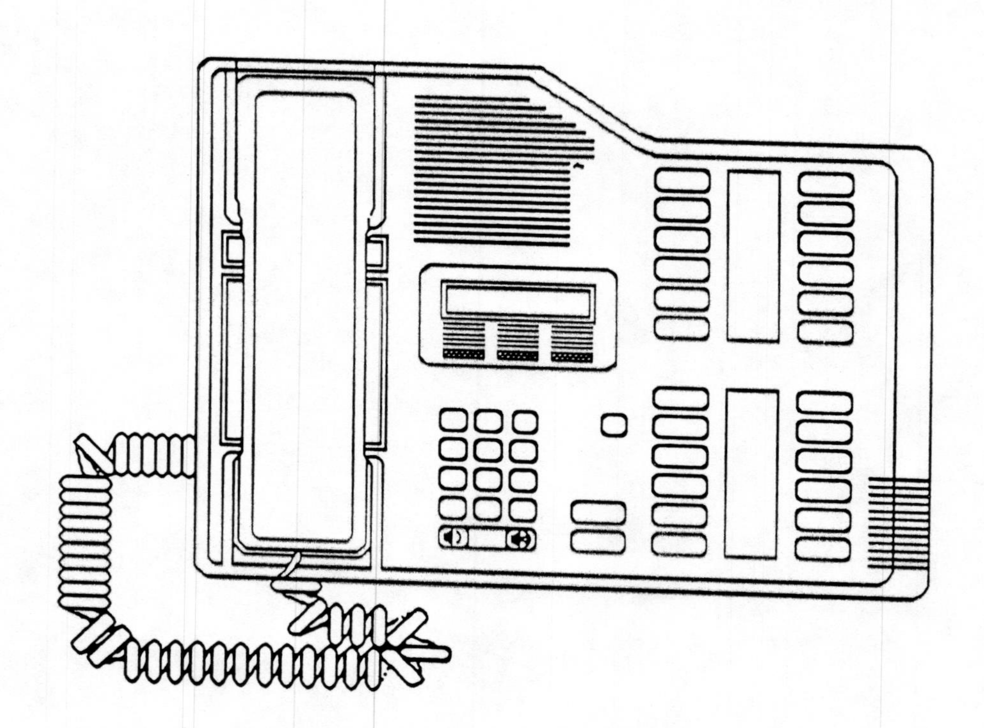
M7310



M7324 with KLM

M7324

El M7324 se ha concebido para atender las funciones de llamadas de grandes sistemas multilínea, y se ha diseñado como posición de contestación central, o como posición de contestación secretarial. Tiene una pantalla de dos líneas por 16 caracteres, con 3 teclas dinámicas sensibles al contexto (teclas de pantalla) situadas debajo de la pantalla, que ayudan a usar las funciones paso por paso. Tiene capacidad para un máximo de 20 líneas externas y 12 teclas de memoria programables de doble función. Este teléfono está equipado para funcionar dejando las manos libres. El M7324 tiene un Tiempo Medio entre Fallas (TMEF) superior a los 11 años.

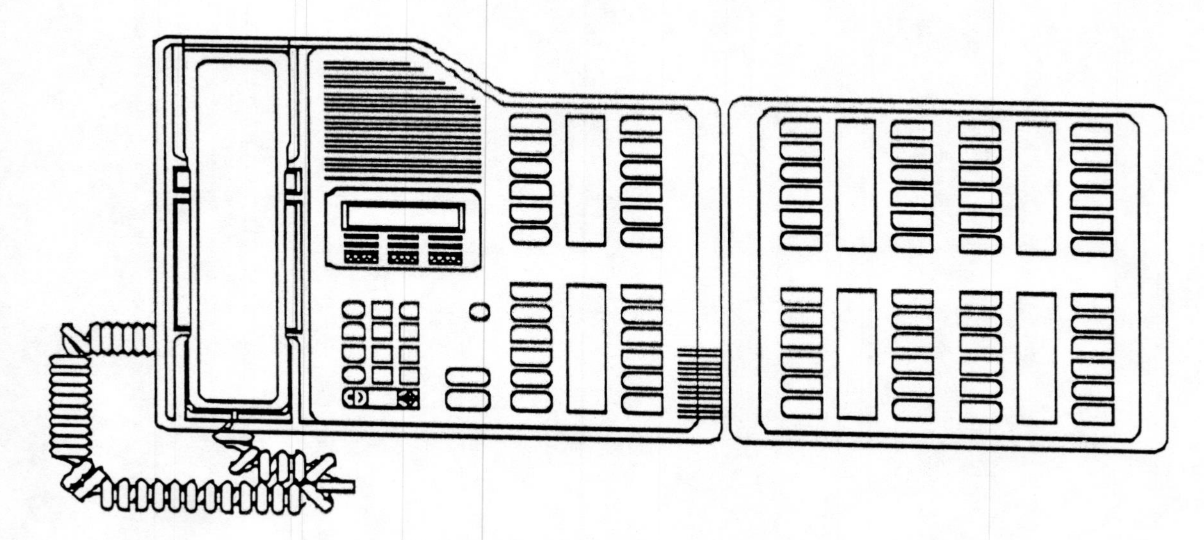


(Aparato Telefónico M7324)

Módulo Indicador Multilínea (MIM)

La adición de hasta 96 teclas de Selección Directa de Teléfono (SDT) al aparato telefónico M7324 puede efectuarse añadiendo dos MIM a dicho aparato. Cada MIM tiene 48 teclas SDT, con lo cual el M7324 se convierte en una Posición de Contestación Central, o PCC. El MIM deberá alimentarse por medio de una Fuente Alimentadora Auxiliar del Aparato (FAAA). Cada una de estas fuentes puede alimentar dos MIM dentro del alcance normal de 1000 pies.

Los MIM están conectados al conector Norstar normal con un RJ11, y el M7324 está conectado al MIM. Si se usa más de un MIM, deberá conectarse en serie con los otros.



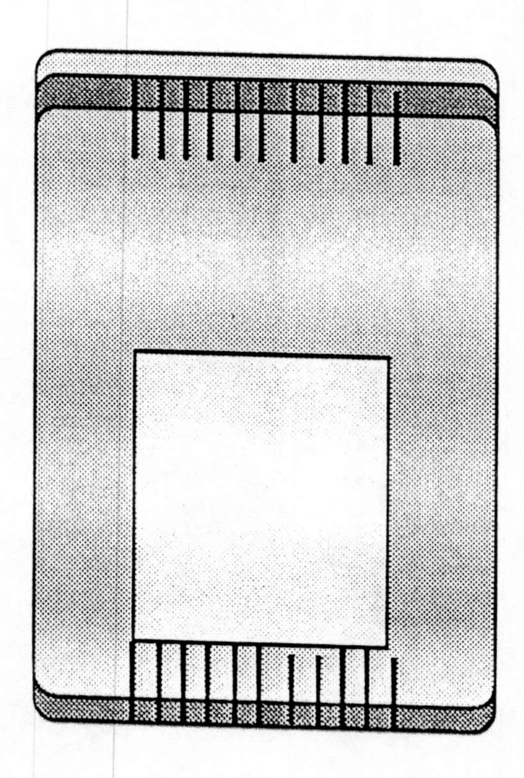
(M7324 con MIM)

ADAPTADOR
TERMINAL ANALOGICO

Adaptador Terminal Analógico (ATA)

Para quienes desean usar aparatos telefónicos de una sola línea u otros dispositivos analógicos con el sistema Modular Norstar, se ofrece el Adaptador Terminal Analógico (ATA). Este adaptador puede proporcionar una interfaz para cualquier dispositivo analógico, tal como los siguientes:

- Teléfonos de una sola línea
- Módems
- Contestadores automáticos
- Lectoras de tarjetas de crédito
- Máquinas de facsímil



(Adaptador Terminal Analógico)



norstar POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO VERTICAL

La información que aparece a continuación ofrece detalles sobre el posicionamiento de las funciones genéricas de NORSTAR en los mercados verticales, los cuales incluyen:-

Servicios de Contabilidad
Arquitectos/Ingenieros
Banca
Sector de Servicios de Información sobre Procesamiento de Datos y Computadoras
Sector de Servicios de Información sobre la Industria de Créditos y Cobros
Agencia y Corredores de Seguros
Fábricas
Agentes de Viajes

El formato para revisar cada una de estas industrias seguirá siendo el mismo en todo el documento. Dicho formato será el siguiente:

Perfil de la Industria
Objetivos de la Industria
Requisitos de Cuentas
Indicaciones
Aplicaciones
- Problema
- Solución/Función
- Beneficios



• Servicios de Contabilidad

Perfil de la Industria:

* Los contadores ofrecen su pericia para satisfacer las necesidades financieras del cliente: revisión de cuentas, teneduría de libros, elaboración de estados financieros, asesoramiento financiero y tributario, así como ofrecimiento de servicios consultivos de administración.
* Características:
  La mayor parte de los gastos pasan al cliente.
  Los propietarios son los socios, los cuales tienen gran interés en la reducción de los gastos, ya que son quienes reciben las ganancias adicionales.
  Las personas que tienen que tomar decisiones han recibido una buena educación.
  El trabajo en la industria es muy intensivo.
* El negocio funciona de la siguiente manera:
  Los servicios al cliente ofrecen asesoramiento y actividades profesionales.
  Investigaciones
  Administración
  Administración financiera

Objetivos de la Industria

* Procurar la automatización y el desplazamiento de los costos
* Se desean informes cronometrados

Requisitos de Cuentas

* Las llamadas impersonales son improductivas; deberán seguirse las orientaciones de los anuncios, el correo directo, las referencias directas y generales.

Indicaciones

* La contabilidad tiene un carácter fraternal; responde a la orientación de los compañeros.
* Los contadores ejercen gran influencia sobre sus clientes.
* El problema fundamental de las firmas pequeñas radica en el flujo de efectivo y en la programación. Dicho problema surge porque cada contador tiene que atender a demasiados clientes, y porque hay escasez de personal.
* El costo es un factor determinante. La mayor parte de quienes tienen que tomar decisiones quieren ver los equipos. Les interesa poco las funciones avanzadas. Hacer hincapié en el mantenimiento, la confiabilidad y el servicio.

Aplicaciones

Problema

Mejorar el servicio al cliente:

Solución/Función

- Mensaje en Espera
- Privacidad/Retención Exclusiva
- Marcado Automático/Marcado Rápido
- Atender Llamadas
- Parlante de Operación con Manos Libres de Calidad

Beneficios

- El contador sabe de inmediato si el cliente ha llamado.
- La privacidad con los clientes mejora el servicio.
- Marcado de una sola tecla para comunicarse con departamentos o clientes importantes.
- La función de Atender Llamadas garantiza que se contesten las llamadas importantes.
- Le permite al contador seguir trabajando, y efectuar llamadas de conferencia o con dos personas, manteniendo la misma calidad sonora que si hablara por el microteléfono.



Problema
Reducirles los gastos a los clientes:
Solución/Función
Conferencia de 3 personas
Consulta
Beneficios
Ahorra tiempo, acelera el proceso de toma de decisiones, reduce los gastos de viajes y evita tener que devolver las llamadas.

Problema
Reducción de gastos (se desea un sistema de bajo costo)
Solución/Función
La adquisición de un sistema Norstar de calidad reduce los costos a largo plazo, y permite la depreciación.
El sistema es flexible y ampliable.
Si el flujo de efectivo constituye un problema en particular, alquilarlo le permite al contador compensar los gastos operativos al aumentar de inmediato la productividad de los empleados.

- **Arquitectos/Ingenieros**

Perfil de la Industria:

- Los arquitectos y los ingenieros diseñan, planifican y a menudo administran los proyectos de construcción. Los mismos venden su pericia (suma estipulada; cantidad acordada; porcentaje de costos de construcción; costos más gastos; o el costo por unidad, como, por ejemplo, la cantidad de habitaciones, o por unidad de superficie).
  Los empleados son los propietarios, y son muy sensibles a los costos.

Objetivos de la Industria

- Reducir, identificar y enviarles las facturas de los costos a los clientes
- Dirigirse a las firmas que llevan a cabo proyectos

Requisitos de Cuentas

- Promedio de empleados/teléfono: 2:1
- Dirigirse a las firmas que llevan a cabo proyectos

Indicaciones

- Las empresas de contratación crean grandes fluctuaciones en el volumen de las transacciones.
- El arrendamiento puede beneficiar a las firmas con poco

  flujo de efectivo, o a las que tienen necesidades temporales.
- Los sistemas se encuentran a menudo restringidos en su totalidad.
- Siga siempre la fuente de donde surgen los fondos del proyecto: cliente, contratista, firma de administración de bienes raíces, etc. Básese en las referencias.



Aplicaciones

Problema
Control de las Llamadas
Solución/Función
Restricción Flexible de Llamadas
Beneficios
Elimina las llamadas no autorizadas. La operadora establece la comunicación, y registra las facturas en un registro centralizado.

Problema
Necesidad de reducir los gastos
Solución/Función
Conferencia de 3 personas
Consulta
Beneficios
Ahorra tiempo, acelera el proceso de toma de decisiones, reduce los gastos de viajes y evita tener que devolver las llamadas.

Problema
Capacidad de conservar el capital o de reducir los costos
Solución/Función
Arrendar un Sistema Norstar; lograr que los gastos operativos correspondan a la productividad mejorada de los empleados.
Beneficios
El arrendamiento resulta idóneo para las necesidades de ampliación a corto plazo y para las ubicaciones donde se llevan a cabo proyectos.
No quedan adeudos; los cargos pagaderos por adelantado son menores.

Problema
La firma quiere mantener una imagen de superación.
Solución/Función
Diseño excepcional de Norstar
Tres colores a escoger
Beneficios
Añade prestigio a la oficina.

Problema
Necesidad de reorganizar la oficina y los teléfonos para los equipos del proyecto y reorganización para el día de las ofertas
Solución/Función
Reubicación Automática de los Teléfonos
La fácil programación individual implica que los teléfonos puedan adaptarse a necesidades específicas para un solo día, o para una sola reunión.
Beneficios
Cambios rápidos para satisfacer las necesidades del proyecto
No se requieren gastos adicionales.
Ahorra el costo de una visita de mantenimiento.



- **Banca**

Perfil de la Industria:

* Incluye bancos estatales y nacionales, bancos mutualistas de ahorros y asociaciones de ahorros y préstamos.
* La competencia y la eliminación de regulaciones cambian radicalmente el medio operativo.
* Debe ofrecer una gama lateral de servicios para poder competir y sobrevivir.

Objetivos de la Industria

* Mantener la clientela mediante la conservación de las cuentas existentes
* Atraer a nuevos clientes que abran cuentas mediante la satisfacción de sus exigencias y requisitos
* Comercializar nuevos servicios con eficiencia para aumentar la participación económica de los clientes.
* Incrementar al máximo los recursos mediante el control de los costos y el aumento de la productividad.

Requisitos de Cuentas

* Proporción entre empleados y teléfonos por debajo del promedio

Indicaciones

* El centro de interés principal de la industria radica en el servicio al cliente.
* Existen posibilidades para diversas aplicaciones.
* Alto potencial de capacidades avanzadas
* Puede requerir la venta directa de los sistemas personalizados.

Aplicaciones

Problema

Necesidad de mejorar el servicio al cliente mediante el manejo eficiente de los crecientes volúmenes de llamadas

Solución/Función

Establecer un punto de contestación centralizado
Preferencia de la Línea de Llamada
Mensaje en Espera
Atender Llamadas

Beneficios

La atención prestada al servicio que se ofrece a los clientes atraerá una nueva clientela que abrirá cuentas.

Problema

La llamada del cliente individual concierne a más de un departamento.

Solución/Función

Transferencia
Conferencia de 3 personas
Consulta

Beneficios

El manejo eficiente de las llamadas mejora la imágen.

Problema

Necesidad frecuente de marcar los mismos números

Solución/Función

Marcado Automático

Marcado Rápido

Beneficios

Ahorra tiempo y mejora el flujo de trabajo.

Problema

Control de los Costos

Solución/Función

Restricción Flexible de Llamadas

Excepción de Ejecutivos

Beneficios

Evita el abuso costoso de las llamadas interurbanas.

El Gerente de la Sucursal y los Funcionarios del Banco pueden controlar las llamadas interurbanas.

• Sector de Servicios de Información sobre Procesamiento de Datos y Computadoras

Perfil de la Industria:

* Los Servicios de Software ofrecen servicios en programación de computadoras, diseño y análisis de sistema.
* Los Servicios de Procesamiento de Datos procesan y preparan informes de datos suministrados por los clientes.
* Otros Servicios Relacionados ofrecen asesoramiento sobre computadoras, el alquiler, el arrendamiento, la reparación y el mantenimiento de computadoras y equipos relacionados por terceras personas.

Objetivos de la Industria

* Mejorar el servicio al cliente sin gastar grandes cantidades de capital
* Aumentar las ventas sin aumentar los gastos
* Mejorar la productividad

Requisitos de Cuentas

* Promedio de empleados/teléfonos: 1:1
* Compañías de pequeñas o medianas dimensiones: de nueve a cuarenta empleados
* La demanda de productos y servicios de esta industria sobrepasa la oferta; la industria experimenta un crecimiento del 19% al año.

Indicaciones

* Mejorar el tiempo de respuesta del servicio al cliente mejorará la productividad
* El teléfono se considera como un importantísimo generador de ingresos.
* Existen posibilidades de una mayor diversidad de aplicaciones de datos.
* La industria ha sido construida por expertos en el procesamiento de datos, y no por gerentes comerciales
* El capital es limitado.
* El presidente/propietario toma las decisiones en cuanto a las compras.
* Requiere ventas directas.



Aplicaciones

Problema

Mejorar el servicio al cliente (una tasa menor de clientes que se retiran durante el primer año)

Solución/Función

Centralizar las operaciones de servicio al cliente, proporcionándoles acceso directo al personal de servicio

Beneficios

Mejora el tiempo de respuesta del servicio al cliente.

Reduce los gastos al disminuir el número de personas que manejan las llamadas.

Problema

Aumentar las ventas

Solución/Función

Establecer un centro de servicio/ventas al cliente. Los problemas técnicos, así como las oportunidades de venta, se manejarán con eficiencia.

Beneficios

Los clientes pueden realizar ventas durante las llamadas de servicio, clasificar las perspectivas, vender cuentas marginales y verificar la eficacia de la publicidad.

• Sector de Servicios de Información sobre la Industria de Créditos y Cobros

Perfil de la Industria:

* Informes de Crédito: Agencia central de información comercial y sobre los consumidores
* Verificación de Cheques/Compañías de Garantía: Brindarle servicio al comerciante, garantizando los cheques, y verificando que el cliente no se encuentre en una lista computarizada donde aparecen los nombres de las personas que han circulado cheques falsos.
* Agencias de Cobros: Cobrar cuentas sobrevencidas en nombre de otras personas.

Objetivos de la Industria

* Proporcionar informes exactos a un costo mínimo
* Automatizar la operación de los cobros
* Crearse una posición, de manera que una firma mayor adquiera la compañía

Requisitos de Cuentas

* Promedio de empleados/teléfonos: 1:1
* Compañías de pequeñas o medianas dimensiones: de nueve a cuarenta empleados
* Aumenta la bancarrota comercial
* Aumenta la necesidad de información sobre los créditos

Indicaciones

* La tendencia consiste en adquirir servicios de una agencia de informes de crédito de gran tamaño, y en automatizarlos a fin de crecer, pero la mayoría de las operaciones de crédito son manuales, y requieren un trabajo intenso.
* La tasa de recuperación satisfactoria disminuye, mientras que aumenta la colocación de nuevas cuentas.
* La persona que toma las decisiones es el propietario/presidente, el cual espera que las soluciones aplicadas justifiquen los costos.



Aplicaciones

Problema

Ofrecer un servicio de calidad a la clientela

Solución/Función

Contestar todas las llamadas en todo momento a través de un punto central de contestación

Beneficios

La contestación central garantiza el contacto directo con los clientes.
Elimina el retardo de tres timbres si no hay contestación.
Mejora el servicio y la imagen profesional.

• Corredores/Agencias de Seguros

Perfil de la Industria:

* Medio sumamente competitivo
* Necesidad de aumentar el nivel de respuesta del servicio al tenedor de la póliza
* Necesidad de una mayor productividad por empleado
* Necesidad de controlar y administrar los costos
* El teléfono ocupa una posición critica en cuanto a las renovaciones y a la generación de nuevas pólizas.

Objetivos de la Industria

* Responder a las preguntas de los clientes
* Proporcionarles a los agentes más tiempo para las ventas
* Mostrar una imagen profesional
* Aumentar el número de pólizas escritas y el volumen de ventas de la agencia al año
* Aumentar la productividad en la oficina para que los agentes puedan dedicarse libremente a las ventas

Requisitos de Cuentas

* Promedio de empleados/teléfonos: 1:1
* Agencias de pequeñas o medianas dimensiones: 15-20 aparatos telefónicos
* Gran volumen de llamadas entrantes: preguntas, reclamaciones y primas potenciales (ventas)

Indicaciones

* El teléfono se considera como el más importante generador de ingresos.
* Con frecuencia, la persona que toma las decisiones es el propietario.
* Las ventas directas son las mas eficaces, aunque no son esenciales.
* La persona que toma las decisiones es un experto en seguros, no en la administración de una empresa.
* Del 80% al 90% de los ingresos anuales por concepto de primas provienen de actividades comerciales de renovación.
* El 75% de todas las reclamaciones corresponden a cantidades menores de $500.
* Los agentes les venden a personas que tienen cinco años más, o cinco años menos, que ellos mismos.

Aplicaciones

Problema

Mejorar el servicio al cliente para preservar el flujo de ingresos con las renovaciones

Solución/Función

Centralizar y administrar las operaciones del servicio al cliente

Beneficios

Garantiza la atención rápida de las preguntas y reclamaciones de los clientes.

Problema

Debe proporcionárseles más tiempo a los agentes para que puedan obtener oportunidades de nuevas ventas.

Solución/Función

Darle más responsabilidades al personal de oficina para que atienda las preguntas de los clientes

Conferencia/Transferencia

Beneficios

Las llamadas importantes se contestan debidamente.

Los agentes están listos para responderle al cliente.

No se pierde tiempo devolviendo llamadas.

Los mensajes se reciben con prontitud.

Los agentes emplean solamente del 6 al 10% del tiempo en actividades de prospección.

Problema

El control de los costos y la inflexibilidad de los sistemas de comunicaciones

Solución/Función

Restricción Flexible de Llamadas

Medir la productividad en la oficina

Crecimiento y configuración flexible

Beneficios

Solamente se pueden hacer llamadas interurbanas desde aparatos telefónicos designados.

Ofrece la capacidad necesaria para responder a los cambios que tienen lugar en el mercado con rapidez.

Problema

Carencia de una imagen profesional

Solución/Función

Las llamadas se responden desde una posición central.

Privacidad

Línea Privada

Transferencia de Llamadas

Beneficios

Los problemas de los clientes se resuelven con rapidez, confidencialmente y de manera profesional.



- **Fábricas**

Perfil de la Industria:

- Subsectores: Maquinaria Eléctrica, Metales Fabricados e Instrumentos
- Empresas de propiedad familiar; la toma de decisiones se concentra en una sola persona
- Personas claves desempeñan papeles múltiples.

Objetivos de la Industria

- Mejorar el nivel de servicio sin aumentar la inversión en inventarios
- Controlar los costos

Requisitos de Cuentas

- Promedio de empleados/teléfonos: 3:1
- Perspectivas de Norstar: 30 empleados

Indicaciones

- Requiere ventas directas
- El presidente/propietario toma las decisiones en cuanto a las compras.
- Se interesa en las necesidades básicas, no en funciones "de lujo".
- Las ventas se basan en el ahorro de los costos, mediante la estabilidad de las tasas.

Aplicaciones

Problema

Demasiadas interrupciones

Solución/Función

Operación de calidad con Manos Libres en cada aparato
No Interrumpir

Beneficios

Se logra un manejo más eficiente de las tareas administrativas.
Ayuda a evitar las interrupciones telefónicas.
Si se oprime No Interrumpir, mientras el teléfono está dando timbre, la llamada se transfiere de inmediato al aparato principal.

Problema

Se pierde tiempo localizando a los compañeros de trabajo.

Solución/Función

Instrucciones de Repetir Llamada/Dejar Mensaje
Anuncio (aparatos o parlante)

Beneficios

La función Dejar Mensaje le permite saber a(l)(la) trabajador(a) que su compañero quiere comunicarse con él(ella).
La función Anuncio llama a las personas que se encuentran en zonas ruidosas.

Problema

Los empleados realizan llamadas interurbanas costosas.

Solución/Función

Restricción Flexible de Llamadas

Beneficios

Controla el uso no autorizado de los teléfonos en zonas de gran tráfico de llamadas, tales como las oficinas y los embarcaderos.

Problema

Comunicaciones con almacenes remotos

Solución/Función

Marcado Automático

Adaptador Terminal Analógico para las "extensiones fuera del local"

Beneficios

Mejora las comunicaciones internas con lugares remotos.

- **Agentes de Viajes**

Perfil de la Industria:

- El medio es altamente competitivo debido a los bajos costos y a los limitados requisitos de entrada. El número de agencias crece en un 10% al año.
- Los agentes venden su capacidad de servir a los clientes.
- Los bajos precios de los pasajes de avión, las frecuentes fluctuaciones de los precios y las complejas estructuras de dichos pasajes empeoran el cuadro de las ganancias.

Objetivos de la Industria

- Actualizar con rapidez los cambios en el precio de los pasajes
- Responder a los clientes brindándoles información con rapidez y seguridad
- Centralizar la entrada y la salida de información sobre viajes
- Retener las reservaciones de los viejos clientes que viajan repetidamente
- Aumentar la productividad de los empleados, a la vez que se controlan y se reducen los gastos
- Aspirar al 1% de las ganancias en las ventas generales y a un aumento de los ingresos anuales del 12 al 15%.

Requisitos de Cuenta

- Promedio de empleados/teléfono: 1:1
- Compañías de pequeñas a medianas dimensiones: de 5 a 40 aparatos telefónicos
- Las agencias de pequeñas dimensiones (5 aparatos telefónicos o menos) y las que presentan una situación financiera cuestionable tienen pocas oportunidades de ventas.



Indicaciones

* La tasa de comisión de las agencias de viajes es ligeramente superior al 8%.
* Las agencias de viajes les proporcionan a las aerolíneas el 55% del total de reservaciones, y constituyen la vía de rendimiento más efectivo para que las aerolineas distribuyan sus servicios.
* El 65% de los ingresos de la industria proceden de las transacciones repetidas.
* El carácter intensivo de la industria en cuanto a los servicios exige un sistema de comunicaciones flexibles.
* Las comunicaciones entre las zonas funcionales internas del local (operaciones turísticas y grupos de la agencia) son obligatorias.
* El sistema de comunicaciones existente resulta inadecuado.

Aplicaciones

Problema

La cobertura telefónica ineficaz da lugar a la pérdida de llamadas

Solución/Función

Brindar servicio las 24 horas, y centralizarse para manejar con eficiencia todos los contactos con los clientes

Atender Llamadas

Beneficios

Ofrece una imagen profesional.

Aumenta la productividad de los empleados.

Los clientes satisfechos repiten sus transacciones.



INFORMACION SOBRE LA COMPETENCIA

PARA "ENFRENTARSE A LA COMPETENCIA", PRIMERAMENTE DEBERA CONOCERLA

norstar

INFORMACION SOBRE LA COMPETENCIA

Generalidades

Su cliente tiene diversas necesidades que deberán ser satisfechas por la solución elegida en el campo de las telecomunicaciones. Entre las más básicas, se encuentran las necesidades en cuanto al conocimiento total de las funciones y la fácil activación de las mismas, las capacidades presentes y futuras y la confiabilidad absoluta. A continuación, le ofrecemos una información que destaca la manera en que el sistema Norstar de Northern Telecom y el competidor seleccionado satisfacen estas necesidades, la cual le resultará útil en sus gestiones diarias de ventas. Es importante reconocer que una información de este tipo pocas veces resulta totalmente exacta, y que el panorama competitivo varía constantemente. Por lo tanto, deberá utilizar esta información principalmente para orientarse a través del proceso, a medida que se concentre en las necesidades específicas de cada cliente individual. En el análisis final, su criterio profesional será su mejor instrumento de venta.

SIMPLICIDAD según Webster, "...es el estado o la calidad de ser simple, sin composición ni complejidad". En términos de los beneficios del cliente, la simplicidad se realiza mediante costos reducidos en términos de tiempo y dinero con respecto a la instalación inicial del sistema y los subsiguientes cambios y traslados, el adiestramiento breve de los empleados en cuanto al uso del teléfono, el conocimiento pleno de las funciones y aplicaciones del sistema, así como el fácil uso de las mismas.

CAPACIDAD "...es la aptitud o el potencial para un uso o desarrollo indicado". En términos de los beneficios del cliente, la capacidad se realiza mediante una mayor productividad como resultado de la aplicación de recursos de procesamiento externos, conjuntamente con el sistema telefónico y el aumento de la calidad utilizando métodos simples. O, para decirlo con palabras sencillas, la "capacidad" es la posibilidad de utilizar el sistema telefónico hoy y mañana.

CONFIABILIDAD "...es la calidad de ser confiable, es decir, merecedor o digno de confianza". En términos de los beneficios del cliente, la confiabilidad se expresa mediante el aumento de la productividad como resultado de una reducción en el tiempo de inactividad y la rápida solución de todas las cuestiones que la requieran.

Meridian Norstar

Simplicidad

* **Instrucciones de Visualización de Funciones**
  Las instrucciones automáticas que aparecen en el panel de la pantalla de cristal líquido van guiando paso por paso al usuario en el proceso de hacer llamadas y en la utilización de funciones que simplifican el procesamiento de las mismas.

* **Ofrecimiento de Funciones Mediante Teclas Dinámicas**
  Numerosas funciones, tales como el Envío de Mensajes y Repetir Llamadas, se ofrecen mediante teclas dinámicas. El sistema le permite al usuario enviar un mensaje en pantalla que le muestra su nombre a cualquier persona conectada al sistema, y le permite al destinatario de dicho mensaje hacer de inmediato una llamada interna a la persona que lo originó, o cancelar el mismo sin devolver la llamada. Las instrucciones que aparecen en la pantalla de cristal líquido guían al usuario a través de esta función economizadora de tiempo.

* **Administración Activada Mediante Menús**
  La administración del sistema es posible desde cualquier ubicación del aparato, y se activa mediante menús a través de la pantalla de cristal líquido, la cual acelera y simplifica el proceso de instalación.

* **Reubicación Automática de los Aparatos**
  La reubicación automática de los aparatos le permite al usuario mover los teléfonos de una ubicación a otra sin tener que reprogramarlos, por lo que los cambios y traslados pueden efectuarse fácil y rápidamente sin necesidad de asistencia profesional.

Capacidad

* **Telefonía basada en la CP**
  La arquitectura exclusiva del sistema permite utilizar las computadoras personales como coprocesadores capaces de ofrecer una funcionalidad adicional de valor añadido al sistema existente. Los programadores pueden escribir aplicaciones en computadoras personales IBM o compatibles que verifican el procesamiento de las llamadas, participan en el establecimiento de las mismas, responden a las pulsaciones de teclas de las terminales e interactúan con las pantallas de cristal líquido. En el futuro, los usuarios tendrán acceso a diversas aplicaciones, desarrolladas para mercados verticales y horizontales, que les resultarán tan fáciles de utilizar al sistema como lo es conectar una computadora personal a la puerta de un aparato telefónico.

* **Mejoras y Perfeccionamientos de la Calidad del Software ROM**
  El software se suministra mediante cartuchos ROM conectables, los cuales simplifican las mejoras realizadas al sistema instalado.



Confiabilidad

* **Normas de los Productos NT**
Northern Telecom es el líder mundial reconocido en materia de investigaciones, desarrollo y fabricación de sistemas de comunicaciones comerciales.

* **Calidad del Sistema Norstar**
La calidad del sistema Norstar, que se basa en la información sobre los sistemas instalados, supera en gran medida las normas de la industria, ofreciéndoles a los usuarios de Norstar un sistema con un nivel de confiabilidad sin precedentes.

* **Normas de Apoyo de NT**
El compromiso demostrado de Northern Telecom con el valor añadido, el apoyo al servicio y la excelencia garantiza la satisfacción de los clientes.

Productos Competidores

En las páginas siguientes, se describirán los Competidores que aparecen a continuación:

AT&T
NEC
TIE
ISOETEC
TOSHIBA

AT&T

Cartera de Productos:

Nombre/Modelo	Tamaño
Merlin Plus	hasta 8 líneas x 20 aparatos telefónicos
Merlin II	hasta 32 líneas x 72 aparatos telefónicos
System 25	hasta 104 líneas x 200 aparatos telefónicos

Simplicidad

Los aparatos telefónicos carecen del panel de visualización de instrucciones automáticas en la pantalla de cristal líquido para guiar al usuario durante el proceso de establecimiento de las llamadas y la utilización de las funciones. Los indicadores LED muestran el estado de activación de la función final, pero no guían al usuario a través del uso de las funciones. Todo esto dificulta tanto el establecimiento de las llamadas como la utilización de las funciones.

Los aparatos telefónicos no tienen teclas dinámicas para activar funciones tales como el Enviar Mensajes y Repetir Llamada. No se ofrece el servicio de mensajes "pre-programados"; los aparatos telefónicos indican los mensajes mediante indicadores de mensajes en espera, y no mediante las pantallas visualizadoras. La falta de teclas suaves reduce la eficiencia en la oficina.

La administración del sistema no se activa mediante el menú de la pantalla de cristal líquido, y requiere de los servicios de un técnico y de un asesor en programación técnica de la AT&T, lo cual puede dilatar el tiempo de instalación e incrementar los costos.

La reubicación automática de los aparatos no se encuentra disponible, por lo que los cambios y traslados que realiza el usuario resultan complicados y consumen gran cantidad de tiempo.

Capacidad

La arquitectura del sistema permite conectar computadoras personales AT&T 6300 al Merlin por medio de una interfaz RS232 para ejecutar aplicaciones de Distribución Automática de Llamadas. La arquitectura no está en condiciones de permitir que los programadores escriban aplicaciones para la verificación del procesamiento de llamadas, participen en el establecimiento de las mismas, respondan a las pulsaciones, e interactúen con las pantallas de cristal líquido. Es poco probable que, en el futuro, los usuarios tengan acceso a la misma variedad de conjuntos de aplicaciones verticales y horizontales que los usuarios de Norstar.

El software se suministra mediante cartuchos ROM conectables, los cuales simplifican las mejoras realizadas al sistema instalado.

Confiabilidad

Históricamente, AT&T ha gozado de buena reputación entre los sistemas de comunicaciones comerciales, pero muchos usuarios han descubierto una gran cantidad de deficiencias en los nuevos productos del sistema multilínea.

AT&T se ha creado una imagen de compromiso con el apoyo al servicio, pero los informes de campo indican que muchos usuarios no están satisfechos con el apoyo que la compañía brinda a los productos del sistema multilínea.

NEC

Cartera de Productos:

Nombre/Modelo	Tamaño
Electra 6/48	hasta 16 líneas x 48 aparatos telefónicos
Electra Mark II	hasta 40 líneas x 80 aparatos telefónicos
Impulse	hasta 96 líneas x 192 aparatos telefónicos

Simplicidad

Los aparatos telefónicos carecen del panel de visualización de instrucciones automáticas en la pantalla de cristal líquido para guiar al usuario durante el proceso de establecimiento de las llamadas y la utilización de las funciones. Los aparatos con pantalla muestran el estado de activación de la función final, pero no guían al usuario a través del uso de las funciones. Todo esto dificulta tanto el establecimiento de las llamadas como la utilización de las funciones.

Los aparatos telefónicos no tienen teclas dinámicas para activar funciones tales como Enviar Mensajes y Repetir Llamada. Se ofrece el servicio de mensajes "pre-programados", pero el usuario tiene que utilizar códigos de funciones para activarlo. La falta de teclas dinámicas reduce la eficiencia en la oficina.

La administración del sistema resulta difícil, ya que el proceso no se activa mediante el menú, y requiere de que se hagan consultas a una documentación extensa y compleja.

La reubicación automática de los aparatos no se encuentra disponible, por lo que los cambios y traslados que realiza el usuario resultan dificultosos.

Capacidad

La arquitectura del sistema depende de la utilización de una computadora personal para programar bases de datos administrativos, pero no permite que las computadoras personales funcionen como coprocesadores capaces de proporcionarle una funcionalidad adicional de valor añadido al sistema existente. En el futuro, los usuarios no tendrán acceso a diversas aplicaciones, desarrolladas para mercados horizontales y verticales, que deberán resolver sus necesidades urgentes.

El software de perfeccionamiento de la calidad del sistema se suministra mediante fichas a través de un proceso que requiere la reprogramación de todo el sistema después de cada perfeccionamiento, lo cual aumenta el tiempo de inactividad del sistema.

Confiabilidad

NEC goza de buena reputación por la calidad de sus productos, pero éstos no tienen el mismo reconocimiento que los equipos de Northern Telecom.



TIE

Cartera de Productos:

Nombre/Modelo	Tamaño
UltraCom AT	hasta 24 líneas x 64 aparatos telefónicos
UltraCom DCX	hasta 48 líneas x 160 aparatos telefónicos
Data Star	hasta 24 líneas x 16 a 192 aparatos telefónicos

Simplicidad

Los aparatos telefónicos carecen del panel de visualización de instrucciones automáticas en la pantalla de cristal líquido para guiar al usuario durante el proceso de establecimiento de las llamadas y la utilización de las funciones. Los aparatos con pantalla muestran el estado de activación de la función final, pero no guían al usuario a través del uso de las funciones. Todo esto dificulta tanto el establecimiento de las llamadas como la utilización de las funciones.

Los aparatos telefónicos no tienen teclas dinámicas para activar funciones tales como el Enviar Mensajes y Repetir Llamada. Se ofrece el servicio de mensajes "pre-programados", pero el usuario tiene que utilizar códigos de funciones para activarlo. La falta de teclas dinámicas reduce la eficiencia en la oficina.

La administración del sistema es posible desde cualquier aparato; sin embargo, el proceso no se activa mediante el menú a través de la pantalla de cristal liquido, lo cual incrementa el tiempo de instalación y los costos.

La reubicación automática de los aparatos no se encuentra disponible, por lo que los cambios y traslados que realiza el usuario resultan complicados. Sin embargo, el sistema realiza la programación y el diagnóstico remoto de las funciones, lo cual facilita un tanto los cambios, en comparación con algunos otros sistemas.

Capacidad

Los productos TIE no poseen una arquitectura de sistema que permita que las computadoras personales funcionen como coprocesadores capaces de proporcionarle una funcionalidad adicional de valor añadido al sistema existente. En el futuro, los usuarios no tendrán acceso a diversas aplicaciones, desarrolladas para mercados horizontales y verticales, que deberán resolver sus necesidades urgentes.

El software se suministra mediante cartuchos ROM conectables, los cuales simplifican las mejoras realizadas al sistema instalado.

Confiabilidad

Los problemas que han presentado los productos TIE en el pasado, en cuanto a la calidad, han perjudicado su reputación en el mercado. En muchos casos, TIE no ha demostrado su compromiso con el apoyo al servicio, ni con sus canales de distribución, poniendo en peligro la satisfacción de los usuarios.



ISOETEC (EXECUTONE)

Cartera de Productos:

Nombre/Modelo	Tamaño
System 96	hasta 48 líneas x 72 aparatos telefónicos
System 228	hasta 228 líneas x hasta 228 aparatos telefónicos (límite de 228 puertas)

Simplicidad

Algunos aparatos telefónicos (Modelo 228) presentan un panel de visualización de instrucciones automáticas para guiar al usuario durante el proceso de establecimiento de las llamadas y la utilización de las funciones.

La administración del sistema, en general, resulta rápida y poco costosa. Sin embargo, en algunos sistemas, ésta sólo es posible desde ciertas ubicaciones, y algunos de los productos requieren que se utilice una terminal TRC (tubo de rayos catódicos) para que preste ayuda en el proceso de puesta en servicio.

La reubicación automática de los aparatos no se encuentra disponible, por lo que los cambios y traslados que realiza el usuario resultan difíciles y consumen mucho tiempo.

Capacidad

La arquitectura del sistema utiliza un TRC específico de las funciones de programación, de distribución automática de llamadas, o del puesto del operador. No permite que las computadoras personales funcionen como coprocesadores capaces de proporcionarle una funcionalidad adicional de valor añadido al sistema existente. En el mercado, esto deberá resolver urgentes necesidades comerciales.

El software se suministra mediante sustituciones de cuadros, lo cual dificulta las mejoras realizadas al sistema instalado.

Confiabilidad

ISOETEC (Executone) goza de buena reputación por la calidad de sus productos; sin embargo, se han presentado algunos informes provenientes del campo que refieren que la compañía requiere a veces de estímulo para cumplir con su compromiso de apoyo al servicio durante diez años.

ISOETEC (Executone) goza de una sólida reputación en cuanto a brindar apoyo al servicio, pero es poco probable que sea capaz de satisfacer los niveles de apoyo al servicio de Northern Telecom.

TOSHIBA

Cartera de Productos:

Nombre/Modelo	Tamaño
Strata I	de 3 a 21 líneas x 8 a 56 aparatos telefónicos
Perception	64 líneas x 192 aparatos telefónicos
Perception II	de 4 a 64 líneas x 8 a 240 aparatos telefónicos

Simplicidad

Los aparatos telefónicos carecen del panel de visualización de instrucciones automáticas en la pantalla de cristal líquido para guiar al usuario durante el proceso de establecimiento de las llamadas y la utilización de las funciones. Los aparatos con pantalla muestran el estado de activación de la función final, pero no guían al usuario a través del uso de las funciones. Todo esto dificulta tanto el establecimiento de las llamadas como la utilización de las funciones.

Los aparatos telefónicos no tienen teclas dinámicas para activar funciones tales como el Envío de Mensajes y Repetición de Llamada. Se ofrece el servicio de mensajes "pre-programados", pero el usuario tiene que utilizar códigos de funciones para activarlo. La falta de teclas dinámicas reduce la eficiencia en la oficina.

La administración del sistema Toshiba sólo puede realizarse desde un aparato específico, lo cual reduce la flexibilidad del usuario.

Toshiba no ofrece una reubicación automática de los aparatos completa, ya que es necesario reprogramar la USM cada vez que un aparato se coloca en una nueva ubicación, de manera que el proceso resulta dificultoso y consume mucho tiempo.

Capacidad

TOSHIBA utiliza terminales ASCII para realizar la programación inicial del sistema, pero los productos no poseen una arquitectura que permita que las computadoras personales funcionen como coprocesadores capaces de proporcionarle una funcionalidad adicional de valor añadido al sistema existente. Esto significa que los usuarios no tendrán el mismo grado de acceso a los conjuntos de aplicaciones horizontales y verticales, que deberán resolver urgentes necesidades de comunicaciones comerciales.

El software de perfeccionamiento de la calidad del sistema se suministra mediante fichas a través de un proceso que requiere cierta reprogramación del sistema después de cada perfeccionamiento, lo cual aumenta el tiempo de inactividad del sistema.

Confiabilidad

Toshiba ha adquirido reputación por la calidad de sus productos en el mercado de sistemas de pequeñas dimensiones, pero no se reconoce como líder de los sistemas de comunicaciones comerciales digitales. También han demostrado un compromiso con el apoyo al servicio mediante su red de distribuidores, pero es probable que a la compañía le resulte difícil satisfacer los niveles de apoyo al servicio que ofrece la asociación de NTI y GTE en el mercado.